



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Ambiente laboral y comunicación interna en los
administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña-
Lima, 2017**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Moisés Bravo Toro

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA-PERÚ

2017

Página del Jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamaní
Secretario

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera
Vocal

Dedicatoria

A mis alumnos de estudios superiores por quienes en forma constante me actualizo con nuevos conocimientos para transferirles calidad en su formación profesional

A Dios que nos da la luz de la vida y a mi familia con quienes comparto nuestros sueños de progreso y bienestar.

Agradecimiento

A los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la UCV, por su constante motivación en el desarrollo de los cursos.

Al alcalde y personal de la Municipalidad distrital de Breña-Lima, quienes me brindaron las facilidades para desarrollar mi trabajo de investigación conducente al desarrollo de la presente Tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Moisés Bravo Toro, participante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado - Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N.º 08096871, autor de la tesis: “Ambiente Laboral y Comunicación Interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima, 2017”

En calidad de declaración jurada afirmo que:

- 1) Soy el único autor de la presente tesis.
- 2) En su desarrollo se aplicó los lineamientos internacionales referidas a las formas y procedimientos de registrar las citas y referencias para las consultas de las respectivas fuentes. Siendo así, la presente tesis no ha sido plagiada ni auto plagiada en el contexto de todo su contenido, ni publicada o presentada con fines de obtener título profesional o grado académico.
- 3) Los datos registrados en la presente tesis son auténticos, procesados mediante el paquete estadístico SPSS v 21.0 y estos no han sido copiados de otros trabajos, ni falseados, ni duplicados, siendo así, los resultados que se exponen en la presente tesis constituirán importantes aportes a la realidad investigada en el ámbito nacional o internacional y en específico a la gestión de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima

En el supuesto caso, negado, de verificarse acciones de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (apropiación y uso ilegal de información ajena) o falsificación (modificar y utilizar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, en concordancia a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, mayo del 2017

Jorge Moisés Bravo Toro
D.N.I.: 08096871

Presentación

Señores miembros del jurado examinador:

En aplicación de las normas y disposiciones que establece la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación-tesis titulada “Ambiente Laboral y Comunicación Interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima, 2017”

En base al proceso de la metodología de investigación científica se ha desarrollado la investigación para establecer si existe relación entre el Ambiente Laboral y la Comunicación Interna de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, así como establecer conclusiones y formular recomendaciones que coadyuven a optimizar la gestión municipal orientada básicamente a brindar servicios básicos para el desarrollo y calidad de vida de la población.

La presente tesis está integrada por ocho (VIII) numerales que son: numeral I introducción, numeral II marco metodológico, numeral III resultados, numeral IV discusión, numeral V conclusiones, numeral VI recomendaciones, numeral VII, referencias, y finalmente se presenta los anexos, según se detalla en los siguientes párrafos.

En el numeral I-introducción, se desarrollan los aspectos referidos a los Antecedentes (Internacionales y Nacionales), la Justificación (con enfoque Teórico, metodológico, legal) el planteamiento del Problema (general y específicos) y las Hipótesis y Objetivos (generales y específicos) del presente estudio, los que tienen relación directa a las Variables: Ambiente Laboral y Comunicación Interna.

En el numeral II referido al marco metodológico se plantea una Hipótesis General y tres específicas, siempre en relación con los dos temas de la presente investigación, especificándose igualmente las definiciones conceptuales y la respectiva operacionalización de las variables mencionadas. El estudio es de tipo

básico, diseño no experimental correlacional y transversal. La muestra fue de 130 trabajadores de la sede central de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima, el método de investigación fue el hipotético deductivo, la técnica utilizada fue la encuesta, mencionándose que el Instrumento utilizado fue el Cuestionario, precisándose finalmente que el análisis de datos se formuló mediante el procesamiento y análisis estadístico.

En el numeral III, se presentan los resultados estadísticos procesados en función a las variables ambiente laboral y comunicación interna y se formuló la contrastación de hipótesis.

En el numeral IV, se plantea la discusión formulándose el análisis en base a los resultados de la investigación, los resultados de los antecedentes y los autores del marco teórico y considerándose las definiciones de las dos variables y las dimensiones.

El numeral V, contiene las conclusiones que se han establecido como resultado de la presente investigación, y en el numeral VI, se formula las recomendaciones para tener en cuenta para optimizar la gestión de la Municipalidad Distrital de Breña en los aspectos planteados en la presente investigación.

En el numeral VII, se mencionan las referencias, y en el numeral VIII, finalmente, se presentan los respectivos anexos como información complementaria al presente estudio.

El autor

Lista de contenido

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3. Justificación	41
1.4. Problema	43
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivos	48
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de las variables	51
2.3. Metodología	52
2.4. Tipo de estudio	52
2.5. Diseño	53
2.6. Población, muestra y muestreo	55
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Validación y confiabilidad de los instrumentos	58
2.9. Métodos de análisis de datos	60
2.10. Aspectos éticos	61
III. RESULTADOS	62
3.1 Resultados descriptivos e inferenciales	63
IV.DISCUSIÓN	73

V.CONCLUSIONES	77
VI.RECOMENDACIONES	80
VII.REFENCIAS	82
APÉNDICES	86
Apéndice 1. Matriz de consistencia	90
Apéndice 2. Constancia municipal distrital de Breña	93
Apéndice 3. Base de datos	94
Apéndice 4. Confiabilidad	96
Apéndice 5. Instrumentos	98
Apéndice 6. Carta de presentación de la UCV	103
Apéndice 7. Certificado de validación del instrumento	104
Artículo científico	

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Ambiente ambiental	51
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: Comunicación interna	52
Tabla 3	Ficha técnica de la variable ambiente laboral	57
Tabla 4	Ficha técnica de la variable comunicación interna	57
Tabla 5	Validador juicio de expertos	58
Tabla 6	Coeficiente de Alfa de Cronbach ambiente laboral	59
Tabla 7	Coeficiente de Alfa de Cronbach comunicación interna	60
Tabla 8	Distribución porcentual del nivel descriptivo del ambiente laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017	63
Tabla 9	Distribución porcentual del nivel descriptivo de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017	64
Tabla 10	Distribución de frecuencias de variables ambiente laboral y comunicación interna	65
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre el ambiente laboral y los patrones comunicación	66
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre ambiente laboral y barreras de comunicación	67
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre ambiente laboral y la retroalimentación	68
Tabla 14	Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y la comunicación interna	69
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y patrones de comunicación	70
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y barreras de comunicación	71
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y retroalimentación	72

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de Frecuencia del ambiente laboral	63
Figura 2	Niveles de Frecuencia de la comunicación interna	64
Figura 3	Niveles porcentuales de ambiente laboral y comunicación interna	65
Figura 4	Niveles porcentuales de ambiente laboral y patrones de Comunicación	66
Figura 5	Niveles porcentuales de ambiente laboral y barrera de comunicación	67
Figura 6	Niveles porcentuales de ambiente laboral y retroalimentación	68

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo principal establecer si existe relación entre el Ambiente laboral y la Comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Breña.

La investigación efectuada es de tipo básica correlacional dado que se consideró la asociación las variables con un enfoque experimental y diseño transversal. La población estuvo constituida por 130 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- sede central, quienes desarrollaron dos cuestionarios de 40 ítems diseñados para la variable ambiente laboral y 34 ítems elaborados para la variable comunicación interna. los datos recogidos mediante la técnica de encuesta y cuestionarios se procesaron con el paquete estadístico Spss v21. la prueba de confiabilidad del instrumento se determinó con los lineamientos del Alfa de Cronbach, el que da como resultado un valor de 0.936 para la variable Ambiente laboral y un valor de 0.961 para la variable comunicación interna, con estos valores se validó la confiabilidad de los instrumentos aplicados para la captación de datos, los que se aplicaron a la población mencionada.

Después de desarrollar la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman, se verifico que existe una significativa relación del Ambiente laboral y la Comunicación interna. Ello fue el resultado de un valor hallado, donde indica que el coeficiente de relación es de $p = 0,780$ lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al grado de (significación estadística) $p = 0.000 < 0.05$, donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula. Del análisis de la información obtenido en el presente estudio se determina que el Ambiente laboral se relaciona significativamente con la Comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima.

Palabras clave: ambiente laboral y comunicación interna.

Abstract

The main objective of the present investigation was to establish whether there is a relationship between the Work Environment and Internal Communication in the administrative workers of the Municipality of Breña.

The research carried out is of the basic correlational type since the association was considered the variables with an experimental approach and transversal design. The population was constituted by 130 administrative workers of the District Municipality of Breña-central, who developed two questionnaires of 40 items designed for the labor environment variable and 34 items elaborated for the internal communication variable. the data collected through the survey technique and questionnaires were processed with the statistical package Spss v21. the test of reliability of the instrument was determined with the Cronbach Alpha guidelines, which results in a value of 0.936 for the variable Labor environment and a value of 0.961 for the internal communication variable, with these values the reliability of the instruments applied to the data collection, which were applied to the mentioned population.

After developing the statistical test of Spearman's correlation coefficient, we verified that there is a significant relationship between the Work Environment and Internal Communication. This was the result of a found value, where it indicates that the ratio coefficient is $p = 0.780$ which means that there is a positive and high relationship between the variables, versus the degree of (statistical significance) $p = 0.000 < 0.05$, where we accept the alternative hypothesis or the investigator and reject the null hypothesis. From the analysis of the information obtained in the present study it is determined that the Work Environment is significantly related to the internal communication in the administrative staff of the District Municipality of Breña-Lima.

Keywords: work environment and internal communication.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Venutolo (2010) presentó la tesis doctoral: *Estudio del ambiente laboral y la productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad autónoma de Buenos Aires*. Universidad Politécnica de Valencia. En el presente trabajo de investigación se estudió dónde y de qué forma impacta el ambiente laboral en la productividad de las pequeñas y medianas empresas u organizaciones. El estudio fue completado con una investigación de campo de tipo no experimental, utilizando herramientas de captación de datos cuantitativas y cualitativas entre el personal de las organizaciones seleccionada como objeto de la investigación. Al respecto el autor concluye que: La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación con el ambiente laboral y la productividad de las Pymes del rubro de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires- Argentina. Considerando que el ámbito del estudio es significativamente amplio, se decidió utilizar las técnicas estadísticas del muestreo probabilístico con la finalidad de tomar una muestra representativa.

Fue así como, a través de la captación de datos teóricos y empíricos, se arribó a significativas conclusiones, las que se mencionan a continuación: La evidencia empírica refiere que el ambiente laboral insatisfactorio es el tipo de ambiente predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la gran Buenos Aires. Asimismo, la percepción (actitud) del personal sobre el ambiente laboral medida en la escala de Likert estableció que se da una actitud desfavorable hacia el ambiente laboral ($10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$). Según los datos obtenidos se determinó que la baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La situación citada ha sido indicada por el 71.30% de los encuestados que trabajan en estas Pymes. Entonces, el ambiente laboral y la productividad se relacionan en las Pymes de servicios de mantenimiento de transportes vertical en la urbe de Buenos Aires. En el ámbito de esta realidad la relación de estas dos variables se estableció con la prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2=134.45$) es mayor a la Chi

cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad. Considerando los datos empíricos citados, se arribó a la conclusión que, realmente se da una interferencia directa en la productividad de las Pymes producida por conflictos en el ambiente laboral imperante.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la investigación recomendó a los empresarios del rubro transporte que deberían considerar la implantación de mejoras en los aspectos mencionados como más negativos. Según los datos de la investigación, se puede afirmar con toda certeza que se obtendrían óptimos resultados mejorando los ámbitos de la resolución de conflictos, la cooperación, la revisión y reevaluación de los sistemas de incentivos, así como favoreciendo y promoviendo las motivaciones individuales intrínsecas y promoviendo los sentimientos de pertenencia a la empresa. En síntesis, se debería implementar un sistema de valores que conforme en sí mismo una motivación en forma permanente para mantener un alto nivel en las prestaciones individuales hacia la empresa. Igualmente, se recomienda, implementar planes de desarrollo de personal que permitan desarrollar habilidades gerenciales en el personal que tiene responsabilidad de manejar recursos humanos y al mismo tiempo, resultaría productivo que los ejecutivos del rubro servicios se constituyan en verdaderos líderes que acertadamente a los equipos de trabajo y solucionen con creatividad propia los requerimientos de sus subordinados, sobre las carencias materiales que en algunos casos resultan inevitables, dada la situación del sector en el actual entorno económico.

Por otro lado, se recomienda desarrollar y formalizar un modelo de competencias como método de administración del personal y articular programas de carrera y desarrollo de personal que permitan a los trabajadores identificar qué habilidades necesitan profesional y técnicamente para actuar con eficacia y eficiencia en la organización y en función a estas fortalecerlas mediante programas integrados de formación. Asimismo, se requiere formular evaluaciones de desempeño por competencias, que permita, a los ejecutivos y a los empleados, contar con información objetiva sobre el desempeño laboral que sirvan como una base de datos para llevar a cabo las promociones y ascensos en la organización.

Igualmente, sería necesario prever la formulación de acciones orientadas a implementar en la organización valores y objetivos compartidos con todos los trabajadores de la organización para optimizar el compromiso de pertenencia del personal de la empresa. Los datos obtenidos en el presente estudio permiten afirmar que esta estrategia es mucho más efectiva que las diversas modalidades de publicidad interna o declaración verbal.

Camacho y Arroyave (2010) presentó la tesis doctoral: *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta*. Universidad Sergio Arboleda, Colombia. El objetivo fue determinar la relación del plan de comunicaciones con la motivación. Descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental. Población y muestra 70 empleados, cuestionario específico para tal fin.

El autor concluye que la comunicación interna se estableció en concordancia con el plan de comunicaciones y el planeamiento estratégico. La comunicación se ha establecido en la organización de acuerdo con sus requerimientos y a la retroalimentación. La investigación reveló que existen brechas entre la gerencia y algunas áreas de la organización. A través de la investigación se concluye que la motivación es un factor importante para la comunicación y que el plan de comunicación interna de la empresa ha permitido que todas las áreas se comuniquen entre sí.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Peláez (2010) presentó la tesis doctoral: *Relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. UNMSM. Del análisis de la investigación se determina que el fin de este estudio fue establecer el grado de vinculación entre el ambiente organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a 200 trabajadores de la empresa Telefónica del Perú y así como el Cuestionario de Satisfacción a sus correspondientes clientes. El autor concluye que: la Hipótesis Principal establecía que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el

sentido que al mejorar el Clima Organizacional se optimiza la Satisfacción del Cliente.

Igualmente, en el estudio se validaron las ocho (8) hipótesis específicas referidas a que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, en estos aspectos los resultados fueron los siguientes; en la Hipótesis Específica 1 se concluye que a medida que mejoran las relaciones interpersonales se optimiza correlativamente la satisfacción laboral (la correlación fue de 0.84); la hipótesis 2 establece que en la medida que mejora el estilo de dirección democrática y participativo se optimiza correlativamente la satisfacción del cliente (la correlación fue de 0.81); en la hipótesis 3 se establece que en la medida que se optimiza el sentido de pertenencia del personal mejora correlativamente la satisfacción del cliente (la correlación fue de 0.63); en el mismo sentido fueron los resultados de la hipótesis 4 referida al nivel de retribución (correlación 0,56); hipótesis 5 referida a la disponibilidad de recursos en la que la correlación fue de 0.07 que resulta ser positiva pero no lo suficiente, siendo así no se consideró comprobada la respectiva hipótesis; en cuanto a la hipótesis 6 se estableció que a medida que se optimiza la sensación de estabilidad laboral mejora la correlativamente la satisfacción del cliente (correlación fue de 0.81); en la hipótesis 7 se establece que a medida que se optimiza la claridad y coherencia de la dirección mejora correlativamente la satisfacción del cliente (correlación fue de 0.37) y finalmente la hipótesis 8 establece que a medida que mejora la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización se optimiza correlativamente la satisfacción al cliente (la correlación fue 0.38).

Quispe (2011) presentó la tesis doctoral: *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. En el estudio se determinó que el objetivo fue establecer cuál es la valoración del potencial humano sobre la comunicación interna en la Universidad objeto de estudio. Queda establecida que la investigación es descriptiva, no experimental y transversal, población de 164 empleados, muestra de 55 colaboradores, el instrumento es el cuestionario y está conformado por 42 preguntas cerradas o de opción múltiple, tipo

escala de valoración de Likert. Según los resultados de la investigación el autor concluye que: La valoración del personal sobre la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, es 37.3%, lo que ha permitido mejorar la gestión y que la valoración del personal sobre la comunicación interna descendente respecto al desempeño laboral, en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca es 43.3%. Al respecto se establece que existe buena comunicación descendente desde la dirección hacia todas las áreas de la organización.

Tuesta (2010) presentó la tesis doctoral: *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa- Universidad “Santo Toribio de Mogrovejo” del distrito de Zaña-Chiclayo*. Del análisis del estudio se determinó que el objetivo fue determinar los resultados de la autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna, en la Institución Educativa. Para fines de la investigación se utilizó el método descriptivo-interpretativo, con un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. La muestra de la investigación fue de 37 personas, se utilizaron como instrumentos el cuestionario y la guía de observación documentaria. Sobre el estudio el autor concluye que: La autoevaluación pudo recoger datos importantes, con relación a la gestión de la institución, para la implementación de nuevos procesos de calidad y comunicación; que se necesita mejorar los procesos de comunicación en la organización debiendo ser establecidos y puestos en práctica por los actores educativos y que se debe mejorar en el planeamiento y en las reuniones de gestión potenciando los medios de comunicación formal.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista de la variable ambiente laboral y comunicación interna

De la variable ambiente laboral

Carmona (2010) definió ambiente laboral como “el conjunto de aspectos que caracterizan a una organización y que la diferencian de otras organizaciones, que estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de los trabajadores en la organización” (p.6).

Es decir, las características de una organización van variando con el tiempo, usualmente se van adecuando al entorno o a las situaciones de progreso o crisis por la que puede estar atravesando la organización y en función a estas situaciones se van desarrollando determinados comportamientos de los trabajadores, pero estos, son relativos al paso del tiempo, por ende, el ambiente o clima laboral de una organización es específica para cada periodo de gestión.

Tagiuri (2016) definió clima laboral como “cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización” (p.6).

Tagiuri (Citado por Schneider, 2016) caracterizó clima laboral como “las percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse” (p.6).

Tagiuri (Citado por Weinert, 2016) desde otro enfoque lo consideró como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo” (p.6).

Tagiuri (citado por Peiro y Prieto, 2016) definieron clima laboral como:

Un constructo fundado a partir de las percepciones de los trabajadores, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones. (p.6).

El interés y la importancia del ambiente laboral se acrecienta cada día más en las organizaciones por que el elemento productivo de la organización es el recurso humano y si este no está cómodo y adecuado su productividad decaerá en perjuicio de las organizaciones.

Importancia del ambiente laboral

Según Universia (2013) comentó:

Tener al potencial humano trabajando en óptimas condiciones se traduce, según los especialistas, en mayor productividad y un ambiente más favorable para el desarrollo profesional y técnico del personal. Sin embargo, son muchas las organizaciones que no ayudan a ello con prácticas que obligan a sus trabajadores a pensar en un cambio. Desde hace un tiempo que los especialistas vienen exponiendo de la importancia del clima laboral al interior de las organizaciones, pero muchas empresas aún fallan en esto. (p.1).

Entre los principales problemas que presentan es la carencia de buenos canales de comunicación. Lo que dificulta que los trabajadores se sientan parte del programa o proyecto o que se involucren en el logro de los fines y objetivos de la empresa. Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional o técnico comiencen a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención del talento humano que tenga la organización. Sobre el tema concretamente se afirma que si no se cuenta con un buen clima o ambiente laboral se está condenado al fracaso de cualquier organización. Existen factores negativos relacionados con el ambiente laboral que generan, la alta rotación, baja productividad, conflictos y dificultades en las comunicaciones.

Características del ambiente laboral positivo

Pinzón (2016) señaló las siguientes características:

Valores morales positivos: Las organizaciones que cuentan con visión, misión objetivos generales y específicos tendentes a lograr bienes y servicios en forma honesta y sincera, hace que los valores organizacionales sean los adecuados.

Atmosfera relajada y productiva: Las diversas áreas de trabajo, llámense Gerencias, Departamentos u Oficinas o cualquier ambiente de trabajo, siempre promueven que sus trabajadores se sientan apreciados, que sean considerados, valorados, en estas organizaciones se dará siempre una alta productividad y eficiencia en su gestión.

Compromiso con la excelencia: Las organizaciones de cualquier tipo con un ambiente laboral agradable se caracteriza por constantemente retar a sus trabajadores y les establecen metas altas, lo que hace que los trabajadores sientan que su trabajo es importante para el logro de las metas y por ende se siente valorado.

Comunicación directa y sincera: Esta característica establece que un ambiente de trabajo positivo es aquel en el que prima el trato cordial y sincero con todos los compañeros de trabajo.

Cooperación y apoyo: Un ambiente de trabajo positivo tiene actitudes cordiales y de amistad entre compañeros de trabajo.

Oportunidades de ascenso y capacitación: Las organizaciones que desarrollan e implementen carreras laborales para ascenso, promociones y mejora de su formación laboral de su personal en base

a su desempeño y capacitación, siempre contara con ambientes de trabajo. (p.1).

Los principios citados anteriormente crearan un ambiente laboral agradable, propenso a la productividad, trabajo en equipo, consecución de metas, etc. y promoverá que su personal sienta satisfacción y confianza al realizar sus actividades funcionales. Las actitudes como la desconfianza, timidez: acoso o intimidación, temor, dominio, están ausentes y estas son generalmente las organizaciones que valoran a las personas que superan los parámetros tradicionales y que son creativas e innovadoras, proclives al cambio positivo. Siendo así se puede afirmar que en la medida que el personal logre sus objetivos y metas, el ambiente laboral va a ser cada vez mejor y va a haber reconocimiento empresarial frente a su gestión. Para estos efectos es importante evitar cualquier tipo de hipocresía, o comentarios inapropiados.

Asimismo, en la medida que las críticas sean constructivas, producirá un mejor efecto, no sólo en torno a los resultados de la organización, sino en el ambiente laboral del equipo de trabajo. Debe resaltarse que lo mencionado es importante en la medida que al momento que un empleado tiene algún tipo de dificultad para manejar un equipo, método, procedimiento, interpretar una norma o no sepa realizar una tarea, si existe una actitud positiva en la oficina, las dificultades de cualquier tipo se podrán solucionar con capacitación y apoyo de un compañero de trabajo o un superior, ya sea de la misma área o de otra diferente.

Debe entenderse que el otorgamiento de un premio así sea sencillo en cuanto a su valor o forma, es muestra que un lugar de trabajo que siempre motiva a su personal es positivo. Sin embargo, la no prohibición de malos hábitos como conversar permanentemente sobre asuntos no laborales, fumar o tomar dentro del ambiente de trabajo, son ejemplo de ambiente laborales que no piensan en forma positiva por la salud de sus trabajadores o logro de metas de la institución. Además, debe mantenerse el sentido del humor para establecer un ambiente laboral positivo siempre se caracterizará por que sus integrantes están alegres y realizan

actividades de integración, ya sea sólo entre ellos, o por medio de eventos corporativos.

Características del ambiente laboral negativo

Varela (2015) definió las características del ambiente laboral negativo como:

Una comunicación defensiva: Es el ambiente que provoca desconfianza y falta de cooperación.

Liderazgos autoritarios: En este ambiente laboral se concentra la responsabilidad en la autoridad.

Ausencia de unidad y pertenencia al equipo: Es el ambiente en el que las decisiones se concentra en una única persona y la limitación de consenso provoca resistencia a los cambios.

Falta de motivación laboral: Es el ambiente en el que la carencia de incentivos produce tensiones, malestar e inconformidad y la no solución de estos aspectos puede agudizarse y derivar hacia estados más agresivos y de confrontaciones con la empresa. (p.1).

De acuerdo con lo señalado, el desconocimiento de la tensión y el estrés tiende a fomentar un mal ambiente laboral, sobre todo si se desconocen las causas que lo propician, en tanto que el instinto de autoprotección y la búsqueda de excusas crecen, restringiendo el desarrollo personal y la autonomía, cuando las cosas se imponen, crece la inseguridad y el miedo al rechazo y al ridículo, generándose menor compromiso en las tareas y por ende reducción de la productividad laboral.

Teorías del ambiente laboral

Ramos (2012) señaló, el concepto ambiente laboral comprende una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento como son: la escuela Gestalt y la funcionalista. Al respecto señaló:

La escuela Gestalt se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. (p.1).

Según esta escuela las personas interpretan el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que perciben el mundo. Esto significa que la percepción del medio ambiente laboral y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Además, Ramos (2012) señaló:

Escuela funcionalista: El pensamiento y comportamiento de una persona está con relación al ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Asimismo, los funcionalistas introducen el rol de las diferencias individuales en este mecanismo. (p.1).

Estas dos escuelas basan su fundamentación en la motivación del trabajador que está dada básicamente por el ambiente laboral, esto está en relación directa con la productividad empresarial. La escuela Gestáltica argumenta que una persona se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el rol de las diferencias individuales en este mecanismo, por lo tanto, la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del ambiente de la persona o personas que interactúan.

Dimensiones del ambiente laboral

Según la encuesta de ambiente laboral del Consorcio de organizaciones privadas de promoción al desarrollo de la micro y pequeña empresa. De acuerdo con Carmona (2010) se estableció las siguientes dimensiones “dimensión de relaciones, dimensión de retribución, dimensión de entorno físico, dimensión de estabilidad, dimensión de organización” (p.32). Las mismas que se describen a continuación:

Dimensión de relaciones

Vega (Citado por Carmona, 2010) estableció que “la forma en que se toman las decisiones para distribuir los frutos de la producción entre los productores y aquellos que proporcionan los medios para que la misma se produzca” (p.1).

Asimismo, Cedrola (Citado por Carmona, 2010) estableció:

Los diferentes enfoques analizados giran en torno de la explicación del poder y de la toma de decisiones... por la importancia que todos los enfoques otorgan al consenso y al conflicto. Ello no hace más que reconocer que las relaciones laborales son relaciones de fuerza, donde lo que interesa es determinar quien toma las decisiones y de qué forma. (p.1).

Además, Lucena Vega (Citado por Carmona, 2010) estableció:

El objeto del análisis radica en “el estudio de las reglas que gobiernan las relaciones laborales, juntamente con los medios por los cuales son hechas, interpretadas, modificadas y administradas, así mismo el estudio de las empresas, organizaciones públicas y sindicatos vinculadas con las relaciones de trabajo. Los sectores citados representan los intereses de grupos y clases específicos de una sociedad concreta. Por tanto, las relaciones de poder entre ellos van

a estar afectadas por la estructura política y económica de la sociedad en donde actúan, marco global a considerar en el análisis de las partes. (p.1).

Por ende, las relaciones laborales son el poder del accionar del personal en la empresa, si las relaciones laborales están afectadas, la empresa se verá comprometida en su planificación, ejecución, monitoreo y evaluación, dado que cada a cada una de estas partes le afectar el impacto de la mala relación.

Dimensión de retribución

Espinoza (Citado por Tarantino, 2013) consideró:

La compensación se refiere, entonces, a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de éstos, ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. (p.8).

Summers (Citado por Tarantino, 2013) refirió:

Los sistemas de recompensa deben reconocer los logros. Es preciso que los esfuerzos de los empleados se vean recompensados en la medida en que permitan que la organización alcance sus metas y objetivos. Como destinatarios directos de los beneficios, los empleados deberán jugar un papel activo en la creación o modificación del sistema de recompensas. (p.8)

Asimismo, Tabash (Citado por Tarantino, 2013) afirmó:

La compensación se refiere, entonces, a la gratificación que los trabajadores reciben a cambio de su trabajo, que conforman todas las

formas de pago o recompensas que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de éstos, apoyando así a las empresas a obtener, retener y mantener un potencial humano productivo. (p.8).

Las compensaciones o retribuciones para un trabajador tienen varias formas a saber, como la felicitación, el aplauso, un reconocimiento verbal o escrito, obsequios, ascensos y aumentos de sueldo, en el periodo que este desempeñando su trabajo.

Dimensión de entorno físico

Navarro (2016) señaló “un entorno de trabajo saludable es uno en el que los trabajadores y administradores de colaborarán a la utilización de un proceso de mejora continua de la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de todos los trabajadores y a la sostenibilidad del medio ambiente” (p.8).

Del mismo modo, Grott (Citado por Navarro 2016) afirmó “el ambiente de trabajo como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo” (p.45).

En este sentido, es natural que admitir que el hombre comenzó a integrar plenamente el medio ambiente en el camino al desarrollo sostenible, propugnado por el nuevo orden mundial de medio ambiente. También, se puede afirmar que el medio ambiente, por lo debe considerarse así a ser protegido por las leyes para que los trabajadores puedan disfrutar una mejor calidad de vida.

Dos Santos (Citado por Tarantino, 2013) señaló:

Se puede definir el entorno de trabajo como el lugar donde desarrolla gran parte de la vida del trabajador, cuya calidad de vida es, por tanto, en estrecha dependencia de la calidad del medio ambiente. Se dice que es el conjunto de factores climáticos, físicos o cualquier otra

vinculada o no, están presentes y participar en la labor de la persona.

(p.8).

Por ello, las condiciones físicas del ambiente de trabajo están dadas en un buen entorno físico, la labor se desarrollará con normalidad y seguridad dando motivación al trabajador.

Dimensión de estabilidad

Según Socorro, (Citado por Pedraza, 2010) afirmó que “la estabilidad laboral debería ser entendida como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado de asegurar su participación en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adicción de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan” (p.1).

Además, Pedraza (2010) comentó “el derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiera la jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada” (p.1).

Pose (Citado por Pedraza, 2010) señaló que “la estabilidad laboral, en la seguridad percibe al individuo en un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización. La estabilidad se determina en dos aspectos, el económico y el laboral para el trabajador” (p.1).

Es así como, la alta competitividad del entorno global empresarial hace que sean rápidos en su ritmo de trabajo, esto va de la mano con la alta calidad de la mano de obra laboral en todas las jerarquías y esto está en relación directa con su accionar laboral.

Dimensión de organización

Andrade (Citado por Thompson, 2016) refirió que “la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de recursos, medios, factores o elementos para el logro de un fin concreto” (p.1).

Guerra, (Citado por Thompson, 2016) indicó:

La organización es la mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. (p.1).

Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido

Ferrell (Citado por Thompson, 2016) citó:

La organización consiste en ensamblar y coordinar al potencial humano, recursos financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr los objetivos y las metas establecidas y en actividades que incluyan atraer a personas a la organización, agrupar actividades en unidades de trabajo, determinar las responsabilidades del puesto o cargo, dirigir y asignar recursos y crear condiciones para que las personas, los métodos y procedimientos de gestión funcionen para alcanzar el máximo éxito. (p.1).

En este sentido, una estructura organizacional en el cual laboran personas organizadas de tal manera para realizar tareas específicas con la finalidad de cumplir metas y objetivos y está regida por cierta normatividad.

Definición de comunicación interna

Piñuel (Citado por Perez, 2011) indicó “se ha impuesto como una disciplina de gestión empresarial, primero, al mismo nivel que la gestión de recursos humanos, y posteriormente, llegando a formar parte de la estrategia de gestión global de la organización” (p.2).

La comunicación en la entidad es muy importante, pero su implementación no va muchas veces con las políticas de la entidad generalmente se le confunde como una función de recursos humanos.

Villafañe (Citado por Perez, 2011) afirmó “la comunicación y la información en el seno de la organización no son una moda actual, sino una respuesta, en términos de management, a la creciente complejidad de la propia empresa” (p.42).

La comunicación ahora es una herramienta de gestión que es parte de los procesos estratégicos de la entidad ya que mantiene una red de información y comunicación entre sus miembros permitiendo el desarrollo de los planes estratégicos de la entidad.

También Salinas (2016) indicó “está centrada en el capital humano, trabajador(a), es un proceso comunicacional donde se integran los dirigentes de una organización con todos los niveles jerárquicos de la misma” (p.1).

Se posiciona en consideración con las crecientes necesidades de la entidad para que sus recursos humanos estén conectados entre sí y les llegue también la información emanada de la entidad con el propósito de cumplir con las metas trazadas.

Crece Negocios (2012) manifestó “la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la empresa, es decir, se dirige hacia el personal de ésta” (p.1).

Bolunta (2016) informó que “se produce dentro del grupo y para el propio grupo, entre sus miembros, sus áreas y sus órganos de decisión” (p.1).

Es exclusivamente entre las personas que laboran para la entidad de tal forma que esta información y comunicación no es conocida por personas ajenas a esta tiene por objeto mantener una cadena de información continua entre todas las áreas de la entidad.

Gestión de la Comunicación Interna

Salinas (2016) explicó que existen varias herramientas a través de las cuales se pueden gestionar y desarrollar la comunicación interna entre ellas son:

Boletín, folletos, periódico, tableros de anuncios, cartas, circulares, memos, actas y otros documentos, reuniones, entrevistas, buzón de sugerencias, correo tradicional o electrónico, canal de comunicación corporativo o intranet, internet, videoconferencias, eventos internos, etc. (p.2).

Ello manifiesta propiedades como su claridad, oportunidad y coherencia, se establece para interrelacionar a las personas que laboran en la entidad de tal forma que puedan cumplir, proponer y establecer las ordenes que provienen de estos mensajes que en su naturaleza interior llevan la capacidad de producir actividades propias del cumplimiento de las metas también tiene como efectos colaterales motivar la innovación, la creación, filtra las ordenes y logra crear aspectos de pertenencia e identidad, lo que se no se debe hacer es la mala comunicación por que esta puede causar problemas a la entidad en el sentido de trastocar los objetivos generando caos.

Beneficios de la comunicación interna

Muñiz (2016) estableció “que la comunicación interna desempeña un rol protagonista en la estrategia de las organizaciones. Impacta directamente sobre la gestión diaria y en los resultados finales de la institución. Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral (p.4).

La comunicación interna es decisiva para optimizar los procesos internos ya que satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar los objetivos finales de la misma. Colabora con la entidad para canalizar sus procesos de gestión, circula en la red de información las políticas de la entidad y los asuntos fundamentales de los temas administrativos, también produce un efecto motivacional por que los empleados de la entidad se interesan y comprometen con los logros, generando espíritu de compromiso y participando en el día a día de la entidad. Quizás su principal beneficio sea el mantener a la entidad unida frente al quehacer diario, así como estimular al cumplimiento de metas.

Objetivos de la comunicación interna

Rodríguez (2014) señaló:

Uno de los objetivos de la comunicación interna es que todos los integrantes de la organización estén comprometidos y sepan a dónde va. Es decir, que todo trabajador tenga claro en qué contribuye a que la compañía llegue a su objetivo. Pero la comunicación interna está cambiando. Aunque mantiene los principios básicos de enfocar a toda la empresa en objetivos claros, actualmente vive una de sus grandes revoluciones gracias al uso masivo de las nuevas tecnologías como celulares y redes sociales. (p.2).

En la actualidad el que trasmite y el que recibe cuentan con tecnología que les permite intercambiar mensajes, ordenes, directivas en cuestión de segundos e igualmente transmitirlos a toda la entidad en fracciones de segundo, el gran auge de

las redes sociales también ha catapultado a la comunicación interna como una herramienta estratégica de valioso aporte a la entidad, se entrena los trabajadores en el empleo de las redes sociales como medio de comunicación más efectivo en la entidad y marca tendencia en su empleo.

Objetivos globales de la comunicación interna

Capriotti (2010) definió:

A nivel relacional, sobre el tema refiere que lo que se busca es establecer una relación fluida entre trabajadores y empleadores. A Nivel Operativo, la intención es facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa. A Nivel Motivacional, el objetivo es motivar y dinamizar la labor de los miembros de la organización. A Nivel Actitudinal, se intenta obtener la aceptación y la integración de los empleados a la filosofía, a los valores y a los fines globales de la organización. (p.2).

Conforme a ello, se deben emplear todas las vías de comunicación entre todas las áreas de la entidad para el máximo provecho de la misma logrando una optimización de la comunicación que a su vez agiliza los procesos mejorando también la productividad y calidad en los servicios que presta la entidad, produce e informa una mejor imagen corporativa hacia adentro de la entidad permitiendo involucrar a los trabajadores en los objetivos a cumplir.

Tipos de comunicación interna

Olamendi (2016) destacó los siguientes tipos de comunicación interna:

Descendente: de arriba hacia abajo en líneas jerárquicas.

Ascendente: Es la comunicación que se establece entre personas que tiene un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama.

Horizontal o diagonal: Es el tipo de comunicación se establece entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en el organigrama. (p.1).

En la comunicación descendente, gira en torno del quehacer administrativo, de jefatura y control, está constituida por las disposiciones que complementan estos procesos, complementa jerarquías. Ascendente el que ocupa menos en la escala jerárquica también se comunica hacia arriba con sus superiores de tal manera que está compuesta por requerimientos, sugerencias, reclamos y solicitud de indicaciones. En la horizontal tiene como función generar rapidez en la cadena de información, propicia el mejor entendimiento y coordinación. Para que cada uno de estos procesos sea efectivo el flujo debe de ser continuo para mantener un nivel permanente de comunicación independientemente del nivel jerárquico.

Principios gerenciales de la comunicación interna

Medrano (2012) citó los siguientes principios:

Ineludibilidad: se refiere a que las organizaciones comunican y por ende también las personas comunican, tanto al interior de las organizaciones como a su entorno.

Mediación: se refiere a que siempre la comunicación será un medio y no un fin en sí mismo. La persona siempre será el fin de toda comunicación

Facticidad: El mayor error de la comunicación será suponer que está ya se ha dado.

Responsabilidad: Se refiere a que el responsable de que la comunicación de buen resultado es del emisor y no del destinatario.

Adaptación: Se refiere a que es el emisor y no el destinatario el responsable la comunicación siempre debe adaptarse de emisor a receptor.

Taxonómico: Se refiere a que la comunicación puede utilizar todo las canales o rutas que consideren viables dependiendo de la característica del mensaje.

Evaluación continua: se refiere que siempre debe existir un sentido de mejora continua sobre cómo se está realizando la comunicación en los diferentes contextos.

Globalidad: se refiere a que la comunicación interna va de la mano de la comunicación externa. (p.4).

Se debe de contar con un planeamiento estratégico de imagen de la entidad con el propósito de difundir hacia el exterior los procesos que se llevan a cabo en la entidad. Se debe de contar también con una aérea de comunicaciones perfectamente organizada que no permita la improvisación de los canales de información estableciendo su seriedad y confiabilidad en razones a resolución de circunstancias que comprenden a la entidad.

Otro de los aspectos a considerar en la entidad es la normatividad del empleo comunicacional, ya que cada entidad tiene un estilo particular propio de ella que permite tender puentes de comunicación entre los trabajadores y el medio externo de la entidad, previa identificación del público objetivo. Un requerimiento muy importante en la entidad es que deba de contar obligatoriamente con un plan anual de comunicación en donde se plasmen todos los procesos comunicacionales de la entidad que deben de tener coherencia con los propósitos de la entidad de manera de mantener el camino de los canales de comunicación.

Teorías de la comunicación interna

El enfoque positivista, según García (2012) indicó:

El enfoque Positivista, además de imitar el método de las ciencias naturales (el método empírico) y de exigir neutralidad, busca estructurar leyes incambiables y no cuestiona el papel de los medios de comunicación masiva (MMC) en la distribución desigual del poder. Las típicas teorías derivadas del paradigma positivista y entienden a la comunicación como una forma de diálogo social y por lo tanto crean técnicas y vínculos que permiten el entendimiento. (p.4).

El flujo de información se considera un vehículo social que debe de garantizar firmeza al régimen de la entidad en un nivel horizontal, el intercambio de información está comprendido como un departir social por esta comprendida en la interacción simbólica. Las bases de la comunicación básica son genéticas en la relación entre los seres humanos para sobrevivir, lo que fundamenta el proceso de comunicación para poder subsistir, un dialogo entre dos se propaga por conveniencia a otras personas y estas a otras generando un flujo de información por interés común, cumple también en la sociedad un comportamiento importante en la conformación de grupos de carácter social.

El enfoque crítico, según García (2012) manifestó:

El enfoque Crítico adopta una línea radicalmente distinta a la de los teóricos positivistas. Aquel antes de estudiar la comunicación, analiza las características de las sociedades actuales y cuestiona las desigualdades económicas, educativas, de control y de poder en las sociedades contemporáneas. Al encontrar las brechas que dividen a los seres humanos en ricos y desprotegidos, los teóricos críticos de la comunicación se preguntan sobre el papel que juega ésta en la

preservación de sistemas tan inadecuados e injustos como los actuales. (p.6).

En este enfoque se parte desde la perspectiva de la composición social y su distribución de niveles de acuerdo a sus posibilidades económicas y sociales, considera a la comunicación discriminativa por que se orienta a proteger a los grupos de poder sobre los de menos recursos siendo un obstáculo para la transformación social y de igualdad de sociedades, estipula que el hombre se encuentra en una posición en la sociedad que hace de él lo que quiere, anulando su capacidad de posicionarse culturalmente para evitar la manipulación, pero considera a la comunicación como parte del mecanismo de contención de lo que quiere el hombre manteniendo un nivel elitista para conveniencia de los grupos de poder.

La teoría crítica, según García (2012) señaló:

La teoría crítica está orientada a las formas comprensivas de conocimiento, se propuso superar los estudios positivistas de la comunicación social. Se crearon formas metodológicas de tipo comprensivo basadas en la autorreflexión, la consideración de la totalidad social e histórica, la especulación y el análisis comprensivo y lucharon contra la sectorialización del saber. (p.8).

La teoría considera que las ciencias sociales usan la comunicación como una evaluación de los datos obtenidos, deslinda la verdad y no considera la opinión social, cuestiona el papel de la comunicación como medio masivo de información, permitiendo a los grupos social y económicamente poderosos a usar la información a su conveniencia para bien de sus intereses.

Dimensiones de la comunicación interna

De acuerdo con el cuestionario de comunicación interna, GF, Asesores (2003) estableció las siguientes dimensiones “patrones de comunicación, Barreras de comunicación y Retroalimentación” (p.43). Para el estudio se ha considerado las referidas dimensiones para medir la Comunicación interna. A continuación, se detallan:

Dimensión de patrones de comunicación

Satir (2012) señaló “hay ciertos patrones de comunicación al parecer universales que rigen la forma como la gente se comunica” (p.17).

Estos patrones están considerados como universales porque siguen una lógica matemática que en principio es igual para todos pero que cuando avanza en complejidad van surgiendo diferencias que le dan características propias de cada grupo social, nace con el deseo de comunicación individual y colectiva.

Santoyo (2010) refirió “los patrones de la comunicación son cuatro, siendo estos culpar, aplacar, calcular y distraer, los mismos que se presentan cuando una persona respondía a la tensión y, al mismo tiempo, sentía que disminuía su autoestima” (p.2).

Por otra parte, el estrés establece patrones de comunicación de respuesta tomando a las actitudes de los demás para basarse en una identificación personal, esta definición se considera subjetiva pues no todo es tensión y los patrones en su primigenia son universales.

Al respecto, Zafra (2013) señaló “curiosamente, aunque en ambas redes sociales tenemos diferentes maneras de comunicarnos, los patrones temporales de comunicación en ambas son universales” (p.1).

El intercambio de información sigue una regla básica de continuidad que se conocen como patrones de la comunicación y que posibilita que dos personas inicien el proceso de comunicación.

Dimensión de barreras de comunicación

King (2012) señaló “las barreras que se presentan en la transmisión de la información pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor del mensaje, o en la misma retroalimentación de la información que se recibe” (p.12).

Por ello, se considera que todo aquello que interrumpe el proceso de comunicación como una barrera impide la relación comunicacional entre el emisor y el receptor o puede también distorsionar el sentido del mensaje haciéndolo incomprensible.

Orozco (2012) mencionó “algunos factores que impiden la comunicación, deforman el mensaje u obstaculizan el proceso general de ésta, y son llamadas barreras” (p.1).

En las entidades la CI es una pieza estratégica y clave para el desarrollo de la misma, de tal manera que lo que impida, distorsiones o deforme el mensaje es considerado una barrera.

Magaña (2012) refirió que “aun cuando el emisor y el receptor pongan toda su voluntad para lograr comunicarse eficientemente, existen interferencias que pueden rebasar el control que se pretenda, limitando la comprensión del mensaje” (p.6).

Toda circunstancia, acto o intervención que no permita la comunicación oportuna y veraz se considera barrera, puede verse a múltiples factores como por ejemplo un mal clima organizacional.

Dimensión de retroalimentación

Florido (2012) señaló “que se le conoce también como un término anglosajón “feedback” que lo identifica como el retorno de parte de la energía o de la información de salida de un circuito o un sistema a su entrada” (p.1).

Es importante, rediseñar las estrategias comunicacionales por parte de la entidad debido a la evaluación analítica de los resultados encontrados, es decir revisar lo ejecutado para mejorar.

Wiener (Citado por Florido, 2012) indicó “este concepto se basa en la idea de interacción entre efecto y causa” (p.1).

Redireccionamiento en base a ensayo por error, parte de lo actuado es vuelto a ingresar, pero modificando el posible error.

McQuail (Citado por Hernández, 2013) manifestó que “cualquier proceso mediante el cual el comunicador obtiene información acerca de si, y cómo, el pretendido destinatario ha recibido de hecho el mensaje” (p.2).

Una definición podría ser retroceder para ver, es decir se analiza el pasado para ver los errores y corregirlos, es una herramienta de gestión sobre todo en planificación.

1.3 Justificación

Justificación teórica

Se estableció como meta teórica la explicación de un modelo o expone diferentes postulados para establecer una discusión académica sobre el ambiente laboral y la comunicación interna y como mejorar la gestión de la entidad en base al estudio y diagnóstico de estas variables, ya que ambas se sustentaron teóricamente en la presente investigación para aportar resultados, conclusiones y recomendaciones. En el estudio se debe aportar aspectos teóricos referidos a las variables, teorías sistemáticas de diferentes autores que sustentan el trabajo de investigación.

Cochachi (2010) refirió “los estudios se justifican de manera teórica cuando estas generan reflexión, debate académico y se contrasta teorías o resultados” (p.38).

Justificación metodológica

El estudio presenta técnicas e instrumentos de recolección de información. Para ello se actúa en orden metodológico en cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación, requiriéndose para ello poder obtener información objetiva. Entre otras técnicas se cuentan las encuestas y el manejo de estadísticas o aplicativos estadísticos las que permite cuantificar a las variables de estudio. En cuanto a los instrumentos citados que se presentaron en esta investigación se menciona que estos fueron analizados y validados por el juicio de expertos calificándolos como aptos para su aplicación.

justificación práctica

Implica que los aportes del estudio servirán de bases para el análisis y toma de decisiones de los interesados en mejorar la respectiva realidad. Moreno (2013) indicó “la aplicabilidad de la investigación es su proyección a la sociedad, quienes se benefician con los resultados de ésta, siendo un grupo social, una organización o grupo de organizaciones” (p.4).

El desarrollo del presente estudio aportara para conocer la realidad actual de la organización, conocer entre otros aspectos como se asocian las variables de estudio en la municipalidad distrital de Breña, con la finalidad de identificar los factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. De la forma como funcionan estos factores, redundara en la calidad de trabajo, del servicio que se brinda a la sociedad, la equidad, eficacia y eficiencia de la municipalidad.

Fundamentación legal

Constitución Política del Perú. La Constitución Política en su Art. 18 establece que las Municipalidades son organizaciones que brindan servicios básicos a la sociedad. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Esta Ley regula los derechos y obligaciones de los ciudadanos frente a los servicios que demanda a las entidades del Estado y viceversa. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificada por Ley N° 2849. Con la presente norma el Estado regula que las funciones de los servidores públicos deben desarrollarse en

el marco de la ética y establece derechos y obligaciones éticas a las que están sujeto todo servidor público. Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades. Esta ley establece que las Municipalidades son organizaciones de base de la sociedad, que tienen autonomía y establece la naturaleza de los servicios básicos de su competencia. Ordenanza Municipal que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones-ROF de la municipalidad de Breña. Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Ley N. ° 27927 que modifica la Ley N.º 27806. Esta norma aprueba la ley de transparencia en las entidades públicas y norma sobre la obligación de las organizaciones públicas de brindar información al ciudadano sobre su gestión la misma que debe realizarse en el marco de la transparencia.

1.4 Problema

Problema de la investigación

En la Municipalidad distrital de Breña se observa que no se dan las condiciones para un ambiente laboral adecuado, se generan grupos por áreas y/o por regímenes laborales que no compatibilizan entre ellos causando problemas para la gestión y de tipo laboral que hacen lenta la gestión, tratándose de una entidad que brinda servicios básicos y promueve el desarrollo socioeconómico de la población, la ejecución de estas actividades se torna complicado ya que se generan trabas administrativas y demora en los procedimientos. No existe una adecuada comunicación tanto descendente, horizontal y ascendente, por tanto las ordenes y disposiciones se confunden frecuentemente, estas segmentaciones laborales dan origen a conflictos laborales de diversa índole que en sumatoria con lo expuesto anteriormente afecta el manejo gerencial de la institución, el área de bienestar laboral no se deja sentir, la capacitación y premios no se dan en forma equitativa y por meritocracia, ocasionando malestar y falta de motivación en el trabajador. Esta investigación tiene como objetivo diagnosticar la situación de la asociación de las variables de estudio para proponer acciones y estrategias tendientes a revertir las situaciones anómalas que se puedan producir en beneficio institucional.

En el contexto exterior, el ambiente laboral de la entidad es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. La conducta de un empleado puede tener como resultado actitudes que influyen en las actividades y el empeño dentro de la organización. Para Mayo (2014) manifestó “que pasa muy a menudo en una organización puede ser las preferencias de los altos mandos, esto puede ocasionar problemas entre los mismos trabajadores y conflictos que podrían dejar en quiebra a una organización” (p.2).

El clima laboral o el ambiente laboral en el que se encuentre el empleado afectan la manera de cómo relacionarse con las demás personas sea interno o externo. Identificar dichos factores internos y externos que afectan su comportamiento puede ayudar a la compañía a comprender por qué los empleados están comprometidos y motivados. Los factores internos incluyen el liderazgo, la estructura organizacional y la cultura corporativa. Los externos, la vida familiar y otras relaciones comerciales. Solo ver el accionar de los empleados permite identificar algunos problemas propios de la organización, tienen mucha influencia los factores externos, generalmente se producen por discrepancias con sus directivos.

Por otro lado, la comunicación interna según Deusto (2015) manifestó:

Quien ha venido sosteniendo que el nivel de desarrollo de planes, actividades, en torno a la Información y Comunicación puede definir el nivel de desarrollo de la propia Organización, al menos en el ámbito de Personal. Un indicador infalible del estilo de Liderazgo existente será la forma en que se gestione la I+C. No es posible que existan personas motivadas, si no están informadas. Y no es posible mantener la motivación sin una comunicación eficaz. (p.1).

El direccionamiento pertinente de la información en la entidad es pieza clave para su desarrollo, esto permite el amalgamamiento de sus áreas, flujo constante e intercambio de información adecuada, menos comunicación informal, mayor efectividad en el cumplimiento de las metas, en los aspectos individuales la CI permite mejorar la autoestima del trabajador por qué se siente parte de las decisiones de la entidad, lo que le genera pertenencia e identificación con la entidad de tal manera que se siente cómodo y es pieza vital para el desarrollo de un buen clima laboral.

En el ámbito nacional, sobre la problemática de ambiente laboral en el Perú Del Castillo (2010) sostuvo en investigaciones sobre el ambiente laboral:

Se constituyen en un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos.

Muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y para estar seguros de la solidez de este recurso, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su ambiente laboral que va ligado con la motivación del personal y puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y su desempeño laboral. Los empleados sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. (p.8).

Con frecuencia desean trabajos que representen un desafío, que sean intrínsecamente satisfactorios. Muchos buscan también la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito. Quieren ser escuchados y tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuos. Desean sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas. El clima laboral varía a lo largo de un continuo que va de favorable a neutro y a desfavorable. Así, una valoración positiva del ambiente indica sentido de pertenencia hacia la empresa, logro, afiliación, poder, productividad, baja fluctuación, satisfacción, adaptación e

innovación.

Un ambiente laboral negativo indica que el trabajador no está identificado con su organización y se prevé una futura deserción laboral o caso contrario cumplirá objetivos que no son los esperados. Sobre la problemática de la comunicación interna en el Perú se conceptúa con las observaciones el mayor obstáculo es la falta de indicadores confiables, específicos de comunicación interna. Al respecto cabe señalar, que pocas empresas cuentan con un sistema integrado de escucha que les permita monitorear las diferentes dimensiones de la comunicación interna de manera periódica y comparativa. Oré (2011) manifestó “es indudable que la falta de mediciones específicas es el principal obstáculo que mejorar” (p.10).

Nunca se puede mejorar lo que no se puede medir y para ello es menester medir en la entidad lo que se trasmite como información, lo que no se trasmite y los canales que se emplean para ello, existe además una problemática asociada a la falta de capacitación en metodología y capacitación que permita en las entidades públicas realizar los planes de comunicación correctos en apoyo a la gestión. El escenario planteado ha permitido establecer la siguiente formulación del problema:

Problema general

¿Existe relación entre el Ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- Lima, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- Lima, 2017?

Problema específico 2

¿Existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de barreras de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- Lima, 2 017?

Problema específico 3

¿Existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- Lima, 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El Ambiente laboral se relaciona significativamente con la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital – Breña. Lima, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El ambiente laboral se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

El ambiente laboral se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

El ambiente laboral se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de barreras de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017

II. Marco metodológico

2.1 Variables de investigación

2.1.1 Definición conceptual

Variable 1: Ambiente laboral

Carmona (2010) señaló “son el conjunto de aspectos que caracterizan a una organización y que la diferencian. De otras organizaciones, que estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de los trabajadores en la organización” (p.56).

Variable 2: Comunicación interna

Perez (2011) indicó “se ha impuesto como una disciplina de gestión empresarial, primero, al mismo nivel que la gestión de recursos humanos, y posteriormente, llegando a formar parte de la estrategia de gestión global de la organización” (p.32).

2.1.2 Definición operacional

De la variable ambiente laboral: La variable mencionada se ha operacionalizado con las dimensiones: relaciones con tres indicadores constituido por 10 ítems; retribución con dos indicadores constituido por 10; entorno físico con dos indicadores constituido por 5 ítems: estabilidad con dos indicadores constituido por 5 ítems y organización con dos indicadores constituido por 10 ítems de la variable.

De la variable comunicación interna: la variable mencionada se ha operacionalizado con las siguientes dimensiones: patrones de comunicación con tres indicadores constituido por 20 ítems; barreras de comunicación con tres indicadores constituido por 9 ítems; y retroalimentación tres indicadores constituido por 5 ítems.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1. Ambiente laboral

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles Rangos
Relaciones	Aceptación	Del 01 al 10	Siempre	Malo 40-95
	Comodidad		Casi siempre	
	Confianza.		A veces	
Retribución.	Satisfacción	Del 11 al 20	Nunca	Regular 94-147
	Remuneración		Casi nunca	
Entorno Físico	Adecuación	Del 21 al 25		Bueno 148-200
	Dificultad			
Estabilidad	Desempeño	Del 26 al 30		
	Permanencia			
Organización	Conocimiento	Del 31 al 40		
	Entendimiento			

En la tabla 1 se observa las 5 dimensiones: Relaciones, retribución, entorno físico, estabilidad y organización. La primera está relacionada con los indicadores aceptación, comodidad y confianza, cuyos ítems son del 1 al 10. La segunda está relacionada con la satisfacción y remuneración, cuyos ítems son del 11 al 20. La tercera tiene que ver con los indicadores adecuación y dificultad, cuyos ítems son del 21 al 25. La cuarta dimensión tiene que ver con los indicadores desempeño y permanencia, con los indicadores del 26 al 30. La dimensión Organización, cuyos indicadores son conocimiento y entendimiento sus ítems son del 31 al 40.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2. Comunicación interna.

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles Rangos
Patrones de comunicación	Manejo de información	Del (01) al (20)	Siempre	General
	Confianza		Casi siempre	Ineficaz (34-79)
Barreras de comunicación	Medios de información	Del (21) al (29)	A veces	Insuficiente (80-125)
	Sesgo de la información		Nunca	Eficaz (126-170)
	Falta de seguridad		Casi nunca	Específicos
	Relación escalonada			Ineficaz (20-33)
Retroalimentación	Manejo de la información	Del (30) al (34)		Insuficiente (34-47)
	Seguridad Buena explicación			Eficaz (48-60)
				Ineficaz (9-22)
				Insuficiente (23-34)
				Eficaz (35-45)
				Ineficaz (4-9)
				Insuficiente (10-15)
				Eficaz (16-20)

2.3 Metodología

Para el estudio se usó el método hipotético deductivo, sustentado por Bernal (2016) el autor manifestó “el método hipotético deductivo en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

2.4 Tipo de estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron “las investigaciones en un campo de conocimiento específico pueden incluir los tipos de estudio en las distintas etapas de su desarrollo. Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa” (p.108).

La investigación desarrollada es de tipo básica, de enfoque cuantitativo, y método hipotéticamente deductivo. Estos temas son sustentados teóricamente por Leyton (2012) manifestó “que esta investigación es conocida como investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y

permanece en él; la finalidad radica en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico. (p.14).

Enfoque Cuantitativo

Leyton (2012) explicó que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas. “Usualmente el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él” (p.41).

Método hipotético deductivo

León (2012) señaló “el método hipotético-deductivo es para muchos epistemólogos el método propio de la ciencia. Aúna elementos de los métodos inductivos y deductivos, aunque con características y formas propias” (p.4).

En este sentido, como ejemplo, si se pretende medir la agresividad de las barras bravas (concepto) en cierto grupo de personas, se debería observar agresiones verbales y/o físicas, tales como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, agresiones con armas blancas o de fuego, etc. (los referentes empíricos). Las investigaciones de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su objetivo es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable. La investigación cuantitativa es el método utilizado para recoger y analizar datos cuantitativos sobre determinadas variables.

2.5 Diseño

Hernández, et al. (2014) manifestó “el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada” (p.189). La presente investigación es de diseño descriptivo, correlacional, no experimental y transversal sustentado teóricamente por:

Investigación descriptiva

Hernández et al. (2014) indicó “los estudios descriptivos pretenden definir las características, propiedades y los perfiles de personas, comunidades, grupos, objetos, procesos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.176).

Por tanto, se busca medir o captar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

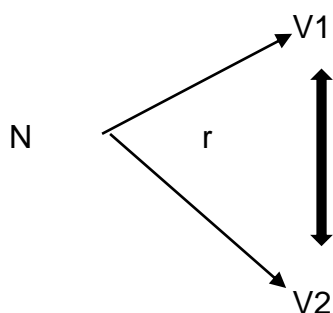
Investigación correlacional

Hernández et al. (2014) señaló:

Los estudios correlacionales tiene como finalidad establecer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más categorías, conceptos o variables en un contexto en particular. A veces sólo se analiza la relación entre dos variables, aunque con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro, cinco o más variables. (p.110).

Es así como, los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de estas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la asociación. Estas correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por EcuRed (2016) manifestando “la Investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa siempre en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad” (p.61).

En esta investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. Siendo correlacional, el esquema del diseño seguido en la investigación fue:



Dónde:

N: Población

V1: Variable Ambiente Laboral.

V2: Variable Comunicación Interna.

r: Relación

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La presente investigación estuvo constituida por 155 trabajadores administrativos de la sede principal de la Municipalidad distrital de Breña-Lima, en ese sentido el estudio estuvo conformado por todos los participantes de esta municipalidad, lo que se denomina población censal.

2.6.2 Muestra

La muestra del estudio fue la no probabilística, constituida por 130 participantes.

2.6.3 Muestreo. El muestreo utilizado fue el no probabilístico intencional o por conveniencia.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: para la investigación se ha hecho uso de la técnica de la encuesta; así Hernández et al. (2014) definió la encuesta como “un diseño que provee un plan

para realizar la descripción numérica de tendencias, actitudes u opiniones de una población, de la que se toma una muestra para fines del estudio” (p158).

Es así como, en la literatura sobre metodología de la investigación, la encuesta ha sido visualizada como una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos referidos a un grupo previamente seleccionado de personas. (p.158).

Encuesta

Itzel (2012) refirió “la encuesta es una técnica de investigación, la misma que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con la finalidad de obtener cierta información necesaria para una investigación” (p.1).

Asimismo, refiere que cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento del cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas, las que se les hacen a las personas seleccionadas para encuestar.

La encuesta puede ser estructurada, cuando está compuesta de listas formales de preguntas que se les formulan a todos por igual; o no estructurada, cuando permiten al encuestador ir modificando las preguntas en base a las respuestas que vaya dando el encuestado. Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información

Técnica del software

Para fines de los aspectos cuantitativos del estudio se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS v2211.0, para procesar, validar y contrastar hipótesis.

Descripción de los Instrumentos

Para el estudio se ha utilizado el cuestionario como instrumento. Las características de los instrumentos utilizados son:

Tabla 3

Ficha técnica de la variable ambiente laboral

Variable independiente: ambiente laboral	
Nombre Del Instrumento	Encuesta de ambiente laboral.
Autor	Copeme.
año	2010.
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Proporcionar información a la Municipalidad Distrital de Breña-Lima para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de mejora del ambiente laboral.
Población	Trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña
Número de ítem	40
Aplicación	Directa
Tiempo de llenado	60 minutos
Normas de aplicación	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo con lo que considere evaluado respecto lo observado
Escala	Likert (niveles valorativos)
Niveles o rangos	Ordinal.

Tabla 4

Ficha técnica de la variable comunicación interna

Variable dependiente: satisfacción del usuario	
Nombre Del Instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna.
Autores	Empresa Consultora GF Asesores.
Año	2003.
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Realizar un diagnóstico comunicacional en la entidad objeto de estudio.
Población	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña.
Número de ítem	34.
Aplicación	Directa.
Tiempo de llenado	45 minutos.
Normas de aplicación	El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo con lo que considere evaluado respecto lo observado.
Escala	Likert (niveles valorativos).
Niveles o rangos	Ordinal.

2.8 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Hernández et al. (2014) han definido que el instrumento adquiere validez cuando dicho instrumento mida lo que realmente tiene que medir. De este modo consideró “la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; esa es la característica más resaltante de una prueba” (p.127).

Por ende, al referirse a la validez relativa a un criterio definen a éste como la medida en que los resultados de la prueba se asocian con alguna otra medida de la misma aptitud. Igualmente, se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

Tabla 5

Validador, juicio de expertos

Experto	Instrumento	Valoración cualitativa
Menacho Rivera, Sabino Alejandro	Ambiente laboral	Aplicable
Menacho Rivera, Sabino Alejandro	Comunicación interna	Aplicable

De acuerdo con la tabla 5 se realizó la validación por juicio de experto donde el resultado arroja la calificación cualitativa de aplicable. Se realizó la validación con un solo experto de acuerdo con el reglamento de redacción de tesis de la Universidad César Vallejo.

Confiabilidad de los instrumentos

Quero (2010) definió confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada:

coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos fue obtenida mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach que nos dio el grado en que el instrumento es confiable. En la investigación el coeficiente Alfa de Cronbach (α), se describe mediante la siguiente fórmula estadística:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Dónde:

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

n : Número de ítems

$\sum \sigma_{xi}^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_X^2 : Varianza de la variable.

Validez de los instrumentos

Tabla 6

Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable 1: ambiente laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,936	N de elementos 40

De acuerdo con el resultado de la prueba estadística del Alfa de Cronbach el instrumento presenta una alta confiabilidad (Alfa=9,36), que significa que el instrumento presenta una alta confiabilidad en la variable ambiente laboral.

Tabla 7

Coeficiente de Alfa de Cronbach de la variable 2: comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,961	N de elementos 34

De acuerdo con el resultado de la prueba estadística del Alfa de Cronbach el instrumento presenta una alta confiabilidad (Alfa=.961), que significa que el instrumento presenta una alta confiabilidad en la variable comunicación interna.

Procedimiento para recolección de datos

En concordancia a los aspectos descritos en el numeral 2.7 el procedimiento para recolección de datos fue: se definió la entidad en la que se llevó a cabo la investigación, se determinó la técnica y el instrumento, se diseñó el instrumento, se validó el mismo, se coordinó con la entidad y determino el personal que participara en la encuesta, se formuló las instrucciones y se aplicó los cuestionarios, se monitoreo la aplicación la aplicación de los mismos, se recogió los cuestionarios y se contó con los datos con los que se llevó a cabo los cálculos estadísticos, análisis e interpretación de estos para los fines de la investigación.

2.9 Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado el programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.

Prueba hipótesis, Torres (1997) señaló “la hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p. 129).

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

2.10 Aspectos éticos

Se consideró los siguientes principios:

Reserva

Los participantes en el llenado de los cuestionarios actuaron en forma anónima.

Probidad

De la información registrada en las citas u autores consultados.

Veracidad

No manipulación de resultados.

.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos e inferenciales

Se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego presentar los tablas y figuras de contingencia y finalmente tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 8

Distribución porcentual del nivel descriptivo del ambiente laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	66	50,8	50,8
	Regular	26	20,0	20,0
	Bueno	38	29,2	29,2
	Total	130	100,0	100,0

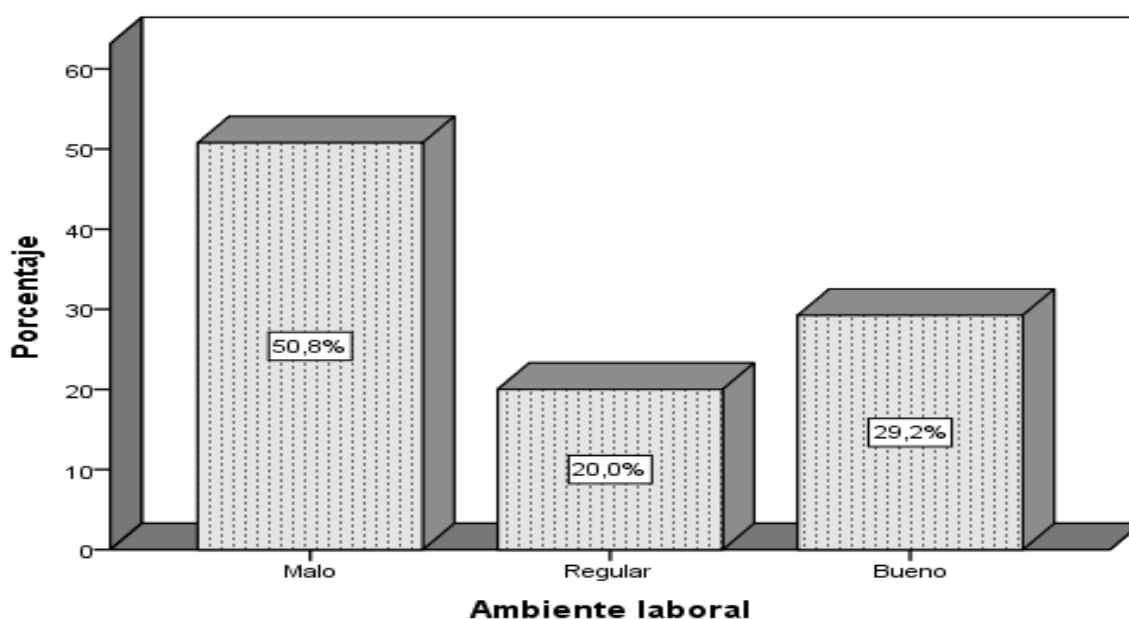


Figura 1. Niveles de frecuencia del ambiente laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla 8 y figura 1, el 50,8% de los participantes ha manifestado que la existe un ambiente laboral de nivel malo, el 29,2% ostentan que el ambiente laboral es bueno y el 20% de los informantes han referido que el ambiente laboral es regular en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017.

Tabla 9

Distribución porcentual del nivel descriptivo de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ineficaz	27	20,8	20,8
	Insuficiente	57	43,8	43,8
	Eficaz	46	35,4	35,4
	Total	130	100,0	100,0

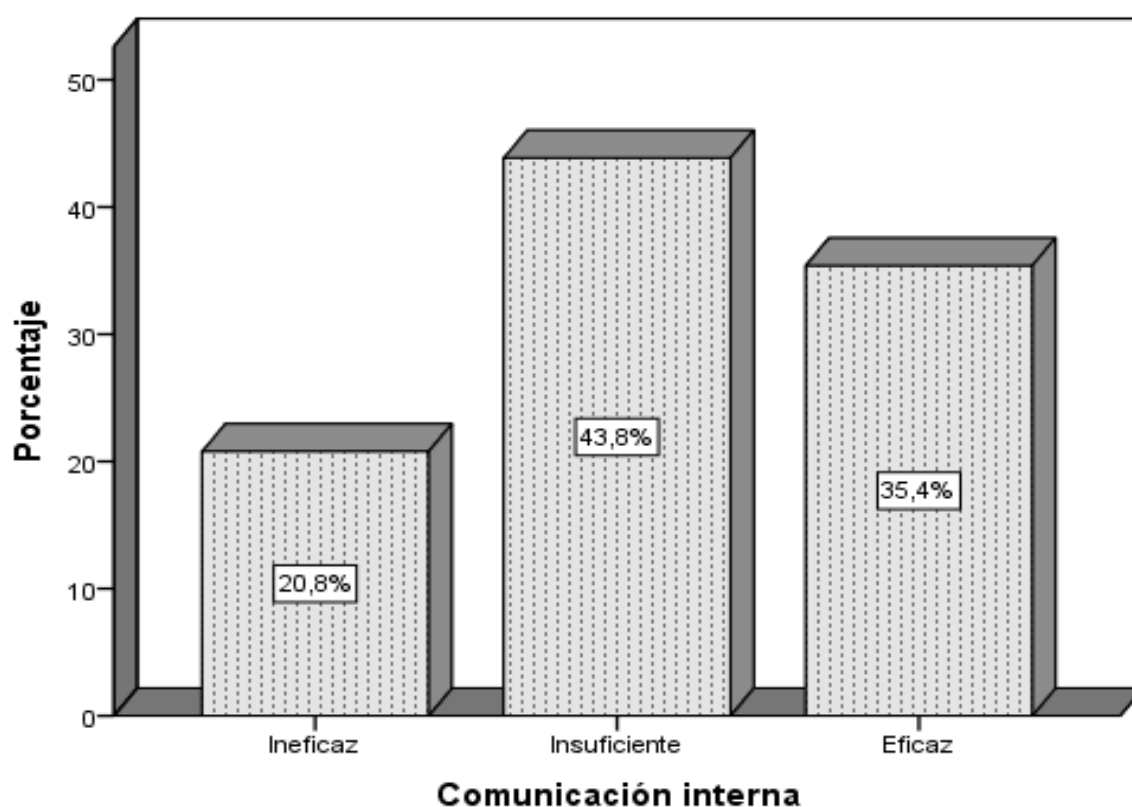


Figura 2. Niveles de frecuencia de la comunicación interna

Interpretación

Como se detalla en la tabla 9 y figura 2, el 43,8% de los participantes han manifestado que existe una comunicación interna de nivel insuficiente, el 35,4% refiere que la comunicación es eficaz y solo el 20,8% de los informantes han sostenido que la comunicación interna está en un nivel ineficaz en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017.

3.2. Resultado general de relación descriptiva de la investigación

Tabla 10

Distribución de frecuencias de variables ambiente laboral y comunicación interna

			Comunicación interna			Total
			Ineficaz	Insuficiente	Eficaz	
Ambiente laboral	Malo	Recuento	25	40	1	66
		% del total	19,2%	30,8%	0,8%	50,8%
	Regular	Recuento	1	16	9	26
		% del total	0,8%	12,3%	6,9%	20,0%
	Bueno	Recuento	1	1	36	38
		% del total	0,8%	0,8%	27,7%	29,2%
Total	Recuento		27	57	46	130
	% del total		20,8%	43,8%	35,4%	100,0%

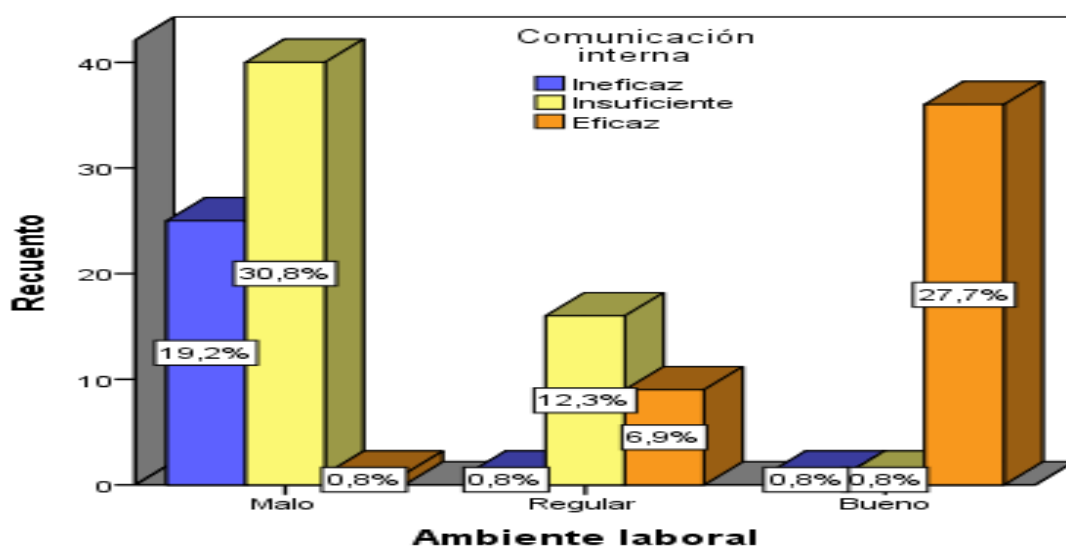


Figura 3. Niveles porcentuales de ambiente laboral y comunicación interna

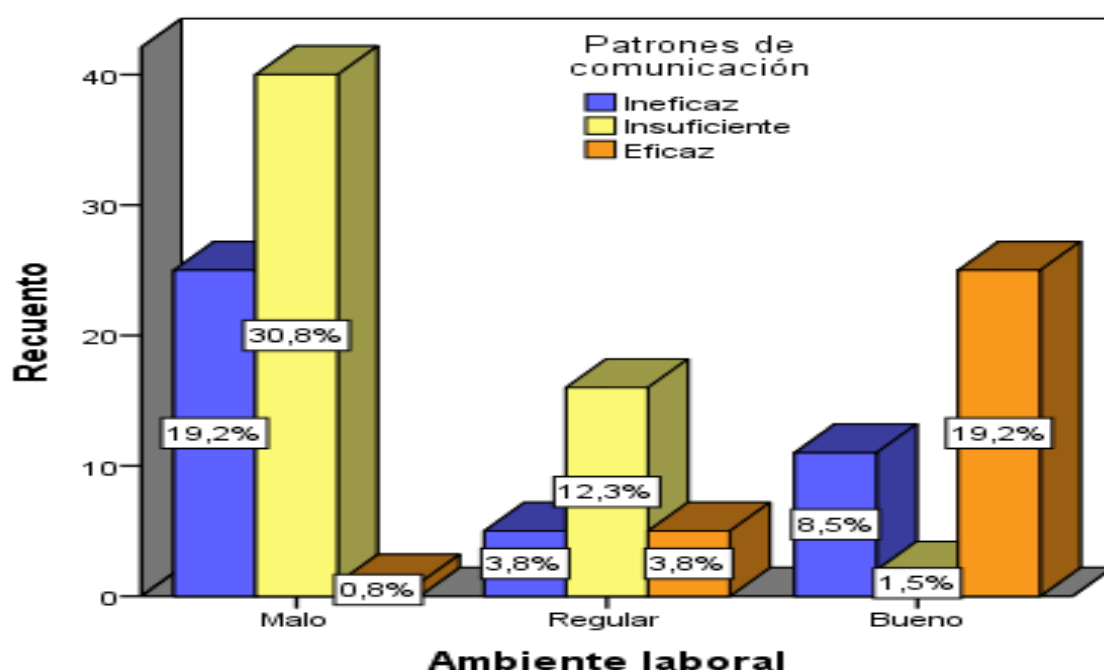
Interpretación

En la tabla 10 y figura 3, se visualiza la tendencia de un ambiente laboral de nivel malo frente a la comunicación interna. El 30,8 % de los participantes han manifestado que el ambiente laboral está en un nivel malo cuando la comunicación interna está en un nivel insuficiente, otros 27,7% de los participantes han percibido que existe un ambiente laboral de nivel bueno frente a un nivel de comunicación interna de nivel eficaz, un 19,2% manifiesta que existe un ambiente laboral malo cuando la comunicación es ineficaz, y un 12,3% han referido que existe un nivel regular en el ambiente laboral cuando la comunicación interna es insuficiente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre el ambiente laboral y los patrones comunicación

			Patrones de comunicación			Total
			Ineficaz	Insuficiente	Eficaz	
Ambiente laboral	Malo	Recuento	25	40	1	66
		% del total	19,2%	30,8%	0,8%	50,8%
	Regular	Recuento	5	16	5	26
		% del total	3,8%	12,3%	3,8%	20,0%
	Bueno	Recuento	11	2	25	38
		% del total	8,5%	1,5%	19,2%	29,2%
Total	Recuento		41	58	31	130
	% del total		31,5%	44,6%	23,8%	100,0%

*Figura 4. Niveles porcentuales de ambiente laboral y patrones de comunicación.*

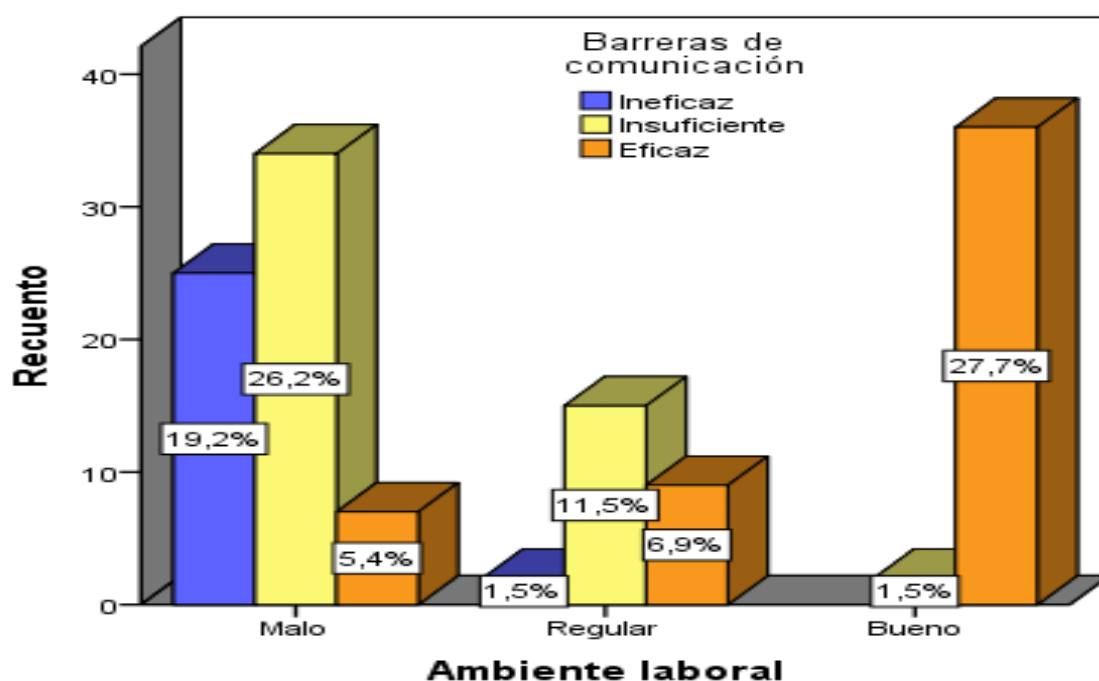
Interpretación

En la tabla 11 y figura 4, la tendencia de un ambiente laboral está en un nivel malo frente a los patrones de comunicación, de los encuestados, el 30,6 % percibieron que el ambiente laboral está en un nivel malo cuando la los patrones de comunicación está en un nivel insuficiente, un 19,2% han percibido que existe un ambiente laboral de nivel bueno con patrones de comunicación de nivel eficaz, el 19,2% manifiesta que existe un ambiente laboral malo cuando los patrones de comunicación es eficaz, y un 12,3% han referido que existe un nivel regular en el ambiente laboral cuando los patrones de comunicación es insuficiente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017.

Tabla 12

Distribución de frecuencias entre ambiente laboral y barreras de comunicación

			Barreras de comunicación			Total
			Ineficaz	Insuficiente	Eficaz	
Ambiente laboral	Malo	Recuento	25	34	7	66
		% del total	19,2%	26,2%	5,4%	50,8%
	Regular	Recuento	2	15	9	26
		% del total	1,5%	11,5%	6,9%	20,0%
	Bueno	Recuento	0	2	36	38
		% del total	0,0%	1,5%	27,7%	29,2%
Total	Recuento		27	51	52	130
	% del total		20,8%	39,2%	40,0%	100,0%

*Figura 5. Niveles del ambiente laboral y las barreras de la comunicación*

Interpretación

En tabla 12 y figura 5, la tendencia de un ambiente laboral es de nivel bueno a malo en las barreras de comunicación, el 27,7% de encuestados identificaron un ambiente laboral en un nivel bueno frente a las barreras de comunicación de nivel eficaz, el 26,2% ha referido que el ambiente laboral está en un nivel malo cuando las barreras de comunicación es insuficiente, el 19,2% señaló que el ambiente laboral está en un nivel malo y las barreras de comunicación está en un nivel ineficaz, y un 11,5% han percibido que existe un ambiente laboral de nivel regular cuando las barreras de comunicación se presenta en un nivel insuficiente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre ambiente laboral y la retroalimentación

			Retroalimentación			Total
			Ineficaz	Insuficiente	Eficaz	
Ambiente laboral	Malo	Recuento	51	14	1	66
		% del total	39,2%	10,8%	0,8%	50,8%
	Regular	Recuento	8	10	8	26
		% del total	6,2%	7,7%	6,2%	20,0%
	Bueno	Recuento	1	7	30	38
		% del total	0,8%	5,4%	23,1%	29,2%
Total	Recuento		60	31	39	130
	% del total		46,2%	23,8%	30,0%	100,0%

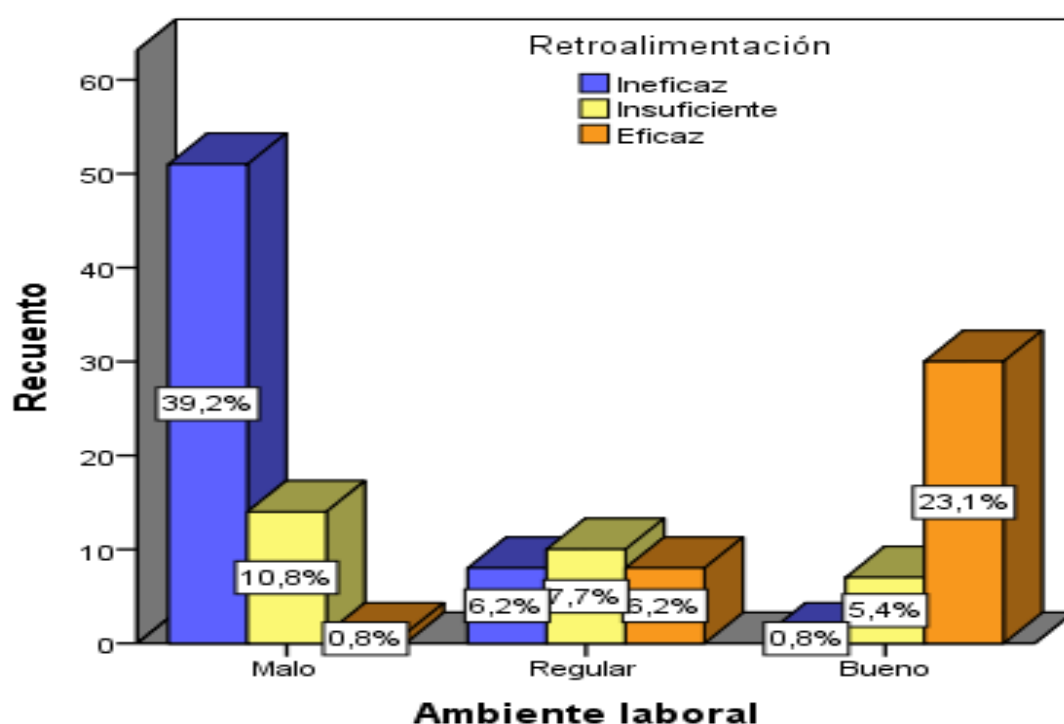


Figura 6. Niveles porcentuales de ambiente laboral y retroalimentación

Interpretación

En la tabla 13 y figura 6 la tendencia de ambiente laboral es de nivel malo a bueno en cuanto a la retroalimentación; el 39,2 % de encuestados indicó un ambiente laboral de nivel malo y una retroalimentación insuficiente, el 23,1% ha referido que el ambiente laboral está en un nivel bueno cuando la retroalimentación es eficaz, el 10,8% ha referido que existe un ambiente laboral de nivel malo frente a un nivel de retroalimentación insuficiente y el 7,7% señaló que existe un ambiente laboral de nivel regular cuando el nivel de la retroalimentación está en un nivel insuficiente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, 2017.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: El Ambiente laboral no se relaciona con la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Ha: El Ambiente laboral se relaciona con la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y la comunicación interna

			Ambiente laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De los resultados que se aprecian en la tabla 14 los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman indican que el coeficiente de relación es de 0,780 donde significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: El Ambiente laboral no se relaciona con los patrones de comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Ha: El Ambiente laboral se relaciona con los patrones de comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y patrones de comunicación

			Ambiente laboral	Patrones de comunicación
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Patrones de comunicación	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De los resultados que se aprecian en la tabla 15 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,610 donde significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación significativa con los patrones de comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Hipótesis específica 2

Ho: El Ambiente laboral no se relaciona con las barreras de comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Ha: El Ambiente laboral no se relaciona con las barreras de comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y barreras de comunicación

		Correlaciones		
			Ambiente laboral	Barreras de comunicación
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Barreras de comunicación	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De los resultados que se aprecian en la tabla 14 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,708 donde significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación significativa con las barreras de comunicación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

Ho: El Ambiente laboral no se relaciona con la retroalimentación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

Ha: El Ambiente laboral se relaciona con la retroalimentación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente laboral y retroalimentación

Correlaciones			Ambiente laboral	Retroalimentación
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

De los resultados que se aprecian en la tabla 15 se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman donde indica que el coeficiente de relación es de 0,761 donde significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p = 0,000 < 0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación significativa con la retroalimentación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.

IV. Discusión

El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación entre las variables ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, 2017, el ambiente laboral se concibe como el conjunto de aspectos que caracterizan a una organización y que la diferencian de otras organizaciones, que estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influye en el comportamiento de los trabajadores de la organización; así mismo la comunicación interna se concibe como una disciplina de gestión empresarial al mismo nivel que la gestión de recursos humanos, llegando a formar parte de la estrategia de gestión global de la organización

Según los resultados del estudio referido a la tabla 6 sobre la distribución porcentual del nivel del ambiente laboral en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, se aprecia que el ambiente laboral es malo, cuando la comunicación interna es insuficiente según la manifiestan el 50.8 de los participantes. Así mismo, según la tabla 7 la comunicación interna es insuficiente (43.8) Y al medir la relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna la relación es que cuando el ambiente laboral es malo, la comunicación interna es insuficiente, siendo así si existe relación entre estas dos variables.

Asimismo, estas variables son importantes en la gestión de las organizaciones, sobre el tema Venutolo (2010) en la Tesis Doctoral “Estudio del ambiente laboral y la productividad en Pymes del sector transporte en la ciudad autónoma de Buenos Aires –Argentina”, entre otros aspectos afirma que existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el ambiente laboral imperante en dichas organizaciones.

En cuanto a los efectos de la comunicación interna-Universidad Peruana-Unión-filial Juliaca, concluye que: la valoración del personal sobre la comunicación interna de la Universidad Peruana Unión es de 37.3%, lo que ha permitido mejorar la gestión y que la valoración del personal sobre la comunicación interna descendente respecto al desempeño laboral en la Universidad es de 43.3%. Ergo se establece que existe buena comunicación descendente desde la dirección hacia todas las áreas.

En el presente estudio, igualmente se tienen resultados sobre la Distribución de frecuencias entre el ambiente laboral y: Los patrones de la comunicación, las barreras de la comunicación y la retroalimentación y en lo que respecta al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman, donde se indicó que el grado de correlación del ambiente laboral con la comunicación interna es directa y significativa con un coeficiente de 0,780, así mismo del análisis de los coeficientes de relación del ambiente laboral con los patrones de comunicación (0,610) con las barreras de comunicación (0,708) y retroalimentación (0,761) tienen una relación directa y significativa.

Según la Escuela Gestalt y la Escuela Funcionalista en lo referido al ambiente laboral, basan su fundamentación en la motivación del trabajador que está dada básicamente por el ambiente laboral y que tiene relación directa con la productividad de las organizaciones. La escuela Gestáltica argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, en el cual la persona que trabaja interactúa con su medio y participa en la determinación del ambiente o clima de este.

Según Crece Negocios (2012), en lo referido a la comunicación interna, afirma que es la comunicación en donde el mensaje se dirige hacia dentro de la organización, es decir, se dirige hacia el personal de ésta. Según las teorías descritas en el presente estudio el ambiente laboral y la comunicación interna son dos variables de la gestión que se le debe dar atención e importancia, para implementar un ambiente laboral apropiado a las actividades del trabajador y es necesario diseñar un plan de comunicaciones internas para que la información fluya al personal en forma descendente, horizontal y ascendente con el objeto de interrelacionarse mutuamente y lograr los objetivos institucionales.

Según los resultados la investigación se logra los objetivos de la investigación referida a que se logra comprobar que si existe una relación directa y significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna, probándose igualmente la hipótesis del investigador, dado que según los datos estadísticos en

cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho Spearman se indica que el coeficiente de correlación es de 0,780 lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables frente al (grado de significación estadística) $p=0,000<0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, 2017.

De lo referido se infiere que en el presente estudio a la luz de los datos contenidos en los resultados se prueba la hipótesis general y específica referida a que el ambiente laboral se relaciona significativamente con la comunicación interna de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña.

V. Conclusiones

Primera: Los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,780, lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación directa y significativa con la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Segunda: Los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,610, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$ aceptándose la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación directa y significativa con los patrones de comunicación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Tercera: Los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,708, lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación directa y significativa con las barreras de comunicación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

Cuarta: Los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0,0761, lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis del nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación directa y significativa con la retroalimentación en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima, 2017.

VI. Recomendaciones

Primera: Establecer, a nivel de la Alta Dirección, políticas de gestión administrativa orientada a desarrollar y sostener un ambiente laboral óptimo en la organización lo que facilitara que las comunicaciones internas sean efectivas y coadyuven al logro de los objetivos de la Municipalidad.

Segunda: Implementar en la gestión administrativa estrategias para desarrollar en el personal con cargos jefaturales habilidades para asegurar que las comunicaciones que emitan e informes que soliciten sean explícitamente claros y comprendidos en los resultados deseados, priorizando aquellos orientados al servicio del ciudadano-.

Tercera: Establecer políticas y mecanismos de gestión que den al personal confianza, satisfacción y seguridad de su permanencia laboral y desarrolle competencias de compromiso con los objetivos de la gestión en base al mérito y capacitación sostenida.

Cuarta: Diseñar, aprobar e implementar un Manual de Comunicaciones interna que comprenda los modelos de forma y contenido de comunicaciones y sus respectivas aplicaciones para optimizar las comunicaciones descendentes, horizontales y ascendentes.

Quinta: Formular un estudio orientado al mapeo de las barreras de las comunicaciones internas para implementar mecanismos y procesos modernos, ágiles, desburocratizados y transparentes.

Sexta: Implementar políticas orientadas a practicar reuniones periódicas por áreas funcionales con participación del personal de cada área organizacional como mecanismos de gestión permanentes, para conocer las actividades y metas programadas y los logros alcanzados, así como plantear estrategias para optimizar las comunicaciones a nivel corporativo.

VII. Referencias

- Bernal, J. (2016). *La satisfacción de los directivos con su trabajo: su autoestima*. Recuperado de <http://www3.organizaciónygestion.com>
- Bolunta, M. (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-2-1.asp>
- Camacho, A. M. y Arroyave, I. K. (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta*. Tesis Doctoral. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.
- Copeme (2010). *Medición del clima laboral*. Recuperado de: <http://sptf.info/images/mediciondelclimalaboral.pdf>.
- Cochachi, D. y Negrón, J. (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.
- Capriotti, P. (2010). *La comunicación interna*. Recuperado de: [http://www. Bidireccional.net/Blog/ComunicacionInterna.pdf](http://www.Bidireccional.net/Blog/ComunicacionInterna.pdf).
- Crece Negocios (2012). *La comunicación en una empresa*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/lacomunicacionenunaempresa/pdf>.
- Del Castillo, T. (2010). *Diagnóstico del clima laboral y su impacto en empresas de producción y servicios*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/diagnosticoclimalaboralimpactoempresasproduccionyservicios/pdf>.
- Deusto, O. (2015). *Información y comunicación dentro de la organización*. Recuperado de: [http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete/ orientación de personal.htm.pdf](http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete/orientaciónpersonal.htm.pdf).
- Ecured (2015). *Métodos Científicos de Investigación*. Recuperado de: [http:// www.ecured.todosCientificosdeInvestigación.pdf](http://www.ecured.todosCientificosdeInvestigación.pdf).

- Federación Educación (2014). *Concepto y definiciones de relaciones laborales*. Recuperado de: <http://www.fder.edu.uy/contenido/rrll/contenido/curricular/intro/concepto-definiciones-rrll.pdf>.
- Florido, J. (2012). *Comunicación – Feedback y Retroalimentación*. Recuperado de: <http://jlfloridod.blogspot.pe/2012/05/comunicación-feedback-y.html>.
- García, S. (2012). *Teorías de la Comunicación*. Recuperado: <http://letras-uruguay.espaciolatino.com/aaa/garciasantoszoilalibertad/84efinidelacomunicacion.htm.pdf>.
- GF Asesores (2003). *Cuestionario de Comunicación Interna*. Caracas: Venezuela.
- Hernández, M. (2013). *Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo*. Recuperado de: <http://www.efdeportes.com/efd178/componentesdelprocesocomunicativo.htm.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Mc Gram – Hill.
- Itzel, M. (2012). *Concepto de encuesta*. Recuperado de: <http://www.crece negocios.com/concepto-de-encuesta.pdf>
- King, N. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/comunicación-organizacional-tipo-sflujosbarrerasyauditoria.pdf>.
- Leyton, A. (2012). *Clases y tipos de Investigación Científica*. Recuperado de: <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clasesytiposdeinvestigacion-cientifica/pdf>.

- León, V. (2012). *El método hipotético-deductivo*. Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/pdf>.
- Mayo, D. (2014). *Problemas internos en el ambiente laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/pdf>
- Moreno, M. (2013). *Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/finicionexperimentales.html.pdf>.
- Magaña, V. (2012). *Barreras de la comunicación*. Recuperado de: <http://comunic-organizacvaleriacancino.blogspot.pe/2012/08/barreras-de-la-comunicación.html.pdf>.
- Muñiz, M. (2016). *La comunicación interna*. Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición La comunicación dentro del marketing. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicación-interna-119.htm.pdf>.
- Medrano, M. (2012). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html.pdf>
- Navarro, F. (2016). *El concepto de medio ambiente de trabajo*. Recuperado de: <http://www.ebah.com.br/content/abaaafzukaj/elconceptomediambientetrabajo.pdf>.
- Organización Panamericana de la Salud (2016). *Glosario de Términos Frecuentes*. Recuperado de: <http://www.paho.org/uru/index.php?opción=contengoglosariotérminos-frecuentes-comunicación-riesgo Itemid.pdf>.
- Ore, J. (2011). *La comunicación interna es determinante para alinear a la organización*. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos humanos/entrevistas/lacomunicacióninternaesdeterminanteparaalinearlacomunicación/.pdf>.

- Olamendi, G. (2016). *Guía Pedagógica Estrategias De Comunicación, Motivación y Liderazgo Orientadas al Fortalecimiento Del Proceso De Cultura Organizacional*. Recuperado de: <http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmediciom203.3/1.2tipos.html.pdf>.
- Orozco, R. (2012). *Barreras de la comunicación interna*. Recuperado de: <http://www.desarrolloweb.com/86efinició-copyleft/articulo-barreras-en-la-comunicación-organizacional.html.pdf>
- Pelaez, L. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. UNMSM. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf).
- Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.v e/scielo.php?script=sciarttextpid.pdf>
- Pinzón, G. (2016). *10 señales para reconocer un ambiente de trabajo positivo*. Recuperado de: http://www.elempleo.com/86efinici/mundo_empresarial/10-sen-ales-para-reconocer-un-ambiente-de-trabajo-positivo.pdf
- Pérez, L. (2011). *La comunicación externa y interna*. Recuperado de: <http://areliperezlopez.blogspot.pe/2011/09/la-comunicación-externa-y-interna.html.pdf>
- Peiró, J. M. y Prieto, F. (2016). *Tratado de Psicología del trabajo. Volumen I. Actividad laboral en su contexto*. Madrid. Síntesis.
- Quero, B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach*. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-nota-2.pdf>.
- Quispe, J. F. (2011). *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Tesis Doctoral. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca.

- Ramos, M. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>.
- Rodríguez, L. (2014). *3 tendencias hacia la comunicación interna 2.0*. Recuperado de: <http://www.altonivel.com.mx/46947-3-tendencias-hacia-la-comunicación-interna-2.0.html.pdf>
- Satir, V. (2012). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Editorial Pax México.
- Santoyo, A. (2010). *Patrones de la comunicación. Ciencia Tecnología Sociedad y Valores 2 tercer semestre*. Antología de lecturas. Recopiladores.
- Salinas, A. (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.elmeridianodesucre.com.co/editorial/columnistas/87efi/4426-comunicación-interna-y-externa>.
- Schneider, B. (2016). *Organizational Climates: An Essay Oersonel Psychology*, 28, 447-479.
- Tagiuri, R. I. (1968). *The conceit organizational climate*. Organizational climate. : Exploration of a concept. Biston: Harvar University.
- Tarantino, S. (2013). *Compensación laboral y salario emocional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/87definición87n-laboral-salario-emocional/pdf>.
- Thompson, I. (2016). *Definición de Organización Desde Distintos Puntos de Vista*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/empresa/definición-comunicación.html.pdf>.

- Tuesta, N. D. (2010). *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa- Universidad "Santo Toribio de Mogrovejo" del distrito de Saña-Chiclayo*. Tesis Doctoral.
- Venutolo, M. (2010). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>.
- Varela, R. (2015). *Clima laboral negativo*. Recuperado de: <http://blog.jobbers.net/clima-laboral-negativo.html.pdf>.
- Universia (2013). *Clima laboral, las ventajas de trabajar en un ambiente grato*. Recuperado de: <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/15/1016826/clima-laboral-ventajas-trabajar-ambiente-grato.html.pdf>
- Universidad Abierta (2012). *Gestión del talento humano*. Recuperado de: <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/glosario.html.pdf>
- Weinert, B. (2016). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.
- Zafra, E. (2013). *Los patrones de comunicación humanos no han cambiado con las redes sociales*. Recuperado de: <https://www.Technologyreview.es/internet/42090/los-patrones-de-comunicación-humanos-no-han/.pdf>.

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: AMBIENTE LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA.
LIMA. 2016.

AUTOR: BR. JORGE MOISES BRAVO TORO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Existe relación entre el Ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña Lima. 2017? ¿Existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de barreras de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la	OBJETIVO GENERAL Determinar si existe relación entre el Ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña.. Lima. 2017. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017 Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de barreras de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la	HIPÓTESIS GENERAL El Ambiente laboral se relaciona significativamente con la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El ambiente laboral se relaciona significativamente con la dimensión de patrones de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017. El ambiente laboral se relaciona significativamente con la dimensión de barreras de la comunicación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima. 2017.	Variable 1: Ambiente Laboral.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Relaciones	Aceptación Comodidad Confianza	1-10	Ordinal
			Retribución	Satisfacción Remuneración	11-20	
			Entorno físico	Adecuación Dificultad	21-25	
			Estabilidad	Desempeño Permanencia	26-30	
			Organización	Conocimiento Entendimiento	31-40	
			Variable 2: Comunicación Interna.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Patrones de comunicación	Manejo de información Confianza Medios de información	1-20	Ordinal
			Barreras de comunicación	Sesgo de la información Falta de seguridad Relación escalonada	21-29	
			Retroalimentación	Manejo de la información Seguridad Buena explicación	30-34	

<p>Municipalidad Distrital de Breña.. Lima. 2017?</p> <p>¿Existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña.. Lima. 2017?</p>	<p>Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.</p> <p>Determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.</p>	<p>El ambiente laboral se relaciona significativamente con la dimensión de retroalimentación de la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña. Lima. 2017.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: BÁSICO Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p>NIVEL: Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto, una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: Constituida por 130 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima</p> <p>MUESTRA La presente investigación estuvo representada por 130 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima</p> <p>Es una muestra censal o poblacional al ser la población igual a la muestra.</p>	<p>VARIABLE; AMBIENTE LABORAL.</p> <p>INSTRUMENTO: ENCUESTA AMBIENTE LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: COPEME. AÑO: 2010. MONITOREO: MARZO 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Municipalidad Distrital de Breña. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA.</p> <p>INSTRUMENTO: ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>TÉCNICAS: ENCUESTA.</p> <p>AUTOR: GF. ASESORES</p> <p>AÑO: 2003.</p> <p>MONITOREO: AGOSTO 2016.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Municipalidad Distrital de Breña</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ρ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ </div> <p>$\rho = r_s$</p> <p>Dónde: ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman \sum = Diferencia entre los rangos d = Diferencia entre los correspondientes estadísticos. n = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación: Si $p < 0.05 \Rightarrow$ Existe relación entre las variables Si $p > 0.05 \Rightarrow$ No existe relación entre las variables</p>

Apéndice 2: Constancia municipalidad distrital de Breña

Lima 06 de Marzo del 2017



Agog. Liliam Tocon Valdivieso
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Municipalidad de Distrital de Breña

ASUNTO: Apoyo proyecto investigación Tesis de Maestría en Gestión Pública

Referencia: Solicitud de la Escuela de Post Grado -Universidad Cesar Vallejo

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que según lo coordinado con su Despacho se aplicó el Cuestionario para recoger información del personal administrativo de la Municipalidad (sede central) sobre el tema de investigación- Ambiente Laboral y Comunicación Interna, del 13 al 17 de Febrero, habiéndose aplicado y recabado 130 cuestionarios válidos con apoyo de los trabajadores de las distintas áreas organizacionales (se adjunta listado de personal por áreas que participaron en el proceso de captación de datos- información para fines del proyecto de investigación-tesis)

Mucho agradeceré por su intermedio nuestro agradecimiento a los Jefes de Áreas y personal que participó en este proceso, así mismo a la Abog. Karina Rubio quien en atención a sus indicaciones facilitó las respectivas coordinaciones.

Con la información referida se llevará a cabo el proceso de investigación aplicando la metodología científica de investigación para fines de la Formulación de la respectiva Tesis.

Sin otro particular, le reitero mi especial agradecimiento a vuestra Gerencia y por su intermedio a la Alta Dirección, por las facilidades brindadas

Atentamente,



Lic. Adm. Jorge Bravo Toro
Cel 999960103

Apéndice 3: Base de datos

5

ANEXO 5 - BASE DE DATOS																																									
CUESTIONARIO 1 - VARIABLE 1: AMBIENTE LABORAL																																									
SUJETO OS	DIMENSION 1										DIMENSION 2										DIMENSION 3					DIMENSION 4					DIMENSION 5										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	2	4		
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3		
3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5		
4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	
6	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
8	3	5	5	5	4	5	3	3	4	1	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	1	5	
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
10	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	5	2	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	4	4	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	5	
11	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
13	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	2	2	2	3	5	4	4	1	5	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
14	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
15	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	2	3	
16	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	
17	2	2	2	5	3	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	2	4	3	3	3	2	5	3	5	3	2	4	3	5		
18	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	
19	2	3	3	2	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	2	3	3	5	5	5	5		
20	3	3	3	3	3	5	5	4	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	5	4	5	1	3		
21	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4		
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4		
23	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5		
24	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	
25	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5		
26	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
28	3	5	5	5	4	5	3	3	4	1	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	4	5	3	4	1	5		
29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5			
30	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	2	2	4	4	5	2	5	5	5	5	2	2	4	4	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	5	
31	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
33	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	2	2	2	3	5	4	4	1	5	3	3	2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
34	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
35	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	2	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	2	3	
36	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5		
37	2	2	2	5	3	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	3	5	3	2	4	3	5	
38	3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	
39	2	3	3	2	3	3	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	
40	3	3	3	3	3	5	4	4	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	1	3	
41	3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	2	4	3	3	3	4	4	4	5	2	4
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
43	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
44	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	
45	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5		
46	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3		
47	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5							

ANEXO 5 - BASE DE DATOS

CUESTIONARIO 2 - VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA

SUJE TOS	DIMENSION 1																				DIMENSION 2										DIMENSION 3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34		
89	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	4	
91	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	
92	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
93	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	
94	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
95	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	
96	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
97	1	5	4	4	5	5	2	5	5	1	5	5	2	5	4	4	5	5	1	5	5	1	1	5	4	4	5	5	1	5	5	1	5	5	5	
98	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
100	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
101	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	4	4	
102	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
103	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	
105	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	
106	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	
107	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
108	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1	5	
109	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
110	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	
111	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	2	2	
112	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
113	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	2	
114	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
115	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	
116	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
117	3	5	4	4	5	5	1	5	5	3	5	5	1	5	4	4	5	5	1	5	5	1	1	5	4	4	5	5	5	1	5	5	1	5	5	
118	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4
119	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	
120	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	
121	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	
122	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	4	2	5	5	2	4	5	4	5	2	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	2	5	4	
123	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
124	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	
125	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1	1	2	3	4	1	5	3	5	4	1	5	3	5	4	1	5	3	5	1	1	2	3	5	
126	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
127	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	5	1	5	2	2	5	5	4	2	2	2	5	5	4	2	2	5	5	4	4	5	1	5	5
128	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	3	3	5	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	5	5	
129	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	
130	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	

PUNTAJES

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
AVECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

62	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
63	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4		
64	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4		
65	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4		
66	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	
67	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5		
68	1	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	1	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1	
69	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
70	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	2	2	2	5	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	
71	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	
72	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
73	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	4	4	4	3	3	2	3	
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
75	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	
76	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
77	1	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	2	5	4	4	5	5	1	5	5	1	1	5	4	4	5	5	1	5	5	1	5	5
78	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
80	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
81	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	2	4	4	4	
82	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
83	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	
85	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	
86	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	
87	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
88	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	5	5	4	4	1	5	3	5	5

Apéndice 4: Confiabilidad

Base de datos de confiabilidad-variable ambiente laboral

5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	5	2	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	4	4	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	5
3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	2	2	2	3	5	4	4	1	5	3	3	2	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	2	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	2	3
5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5
2	2	2	5	3	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	3	5	3	2	4	3	5
3	2	2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4
2	3	3	2	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	2	3	3	5	3	5	5	5
3	3	3	3	3	5	5	4	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	1	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	1	3
3	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5
5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
3	5	5	5	4	5	3	3	4	1	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	5	5	3	4	1	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	1	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	5	2	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	2	2	4	4	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	4	2	2	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	40

Base de datos de confiabilidad-variable comunicación interna

1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	2	2	2	5	5	1	5	5	5	5	2	2	2	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	4	3	3	2
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
1	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	5	2	5	4	4	5	5	1	5	5	1	1	5	4	4	5	5	1	5	5	1	5	5
1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3
5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	4	4
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5
3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	5	4	4	1	5	3	5	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	34

Apéndice: 5: Instrumentos

ANEXO 5.1 Instrumento de la Variable 1 Ambiente laboral

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta el Ambiente laboral en la entidad. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

	DIMENSIÓN: RELACIONES	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo					
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo					
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo					
7	El jefe es mal Educado.					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del Grupo de Trabajo.					
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución					
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20	Sería más feliz en otra Institución					

	DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO	Siemp re	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.					
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente					
	DIMENSIÓN: ESTABILIDAD	Siemp re	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
26	La Institución despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral					
28	La Institución contrata personal por Terceros.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION	Siemp re	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución					
35	Las metas de la Institución son poco entendibles					
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.					
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

Apéndice 5.2 Instrumento de la Variable 2 Comunicación interna

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la Comunicación Interna en la entidad. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

	DIMENSION PATRONES DE COMUNICACIÓN.	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.					
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.					
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.					
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.					
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
7	La información relacionada con resultados financieros de la organización me llega a través de mi superior inmediato.					
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.					
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.					
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.					

12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
14	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.					
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.					
17	La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.					
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable					
	DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.					
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato					
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
24	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.					

26	En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
29	1. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
	DIMENSION DE RETROALIMENTACION	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					
31	En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.					
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo se me informa a través de mi superior inmediato.					
33	Me enteró de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.					
34	En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					

Apéndice 6: Carta de presentación de UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
UCV

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 22 de noviembre de 2016

Carta P. 1173 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

ANGEL ALEJANDRO WU HUAPAYA

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA

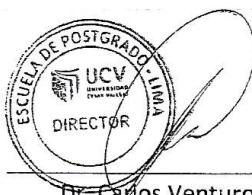
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JORGE MOISÉS BRAVO TORO** identificado(a) con DNI N.º **08096871** y código de matrícula N.º **6000155068**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"AMBIENTE LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BREÑA. LIMA. 2016."

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

LIMA NOROCCIDENTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Apéndice 7: Certificado de validación del instrumento

ANEXO 3 - FICHAS DE VALIDACION

3.1 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL

	Dimensiones/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	✓		✓		✓		
2	Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo	✓		✓		✓		
3	Los miembros del Grupo son distantes conmigo	✓		✓		✓		
4	Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo	✓		✓		✓		
5	El Grupo de Trabajo valora mis aportes	✓		✓		✓		
6	Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo	✓		✓		✓		
7	El Jefe es mal Educado.	✓		✓		✓		
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	✓		✓		✓		
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias	✓		✓		✓		
10	El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: RETRIBUCION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución	✓		✓		✓		
12	Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades.	✓		✓		✓		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	✓		✓		✓		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución	✓		✓		✓		
15	Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes	✓		✓		✓		

16	Realmente me interesa el futuro de la Institución	✓		✓		✓		
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución	✓		✓		✓		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	✓		✓		✓		
20	Sería más feliz en otra Institución	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
22	El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.	✓		✓		✓		
23	El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	✓		✓		✓		
24	Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
25	La iluminación del Área de trabajo es deficiente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ESTABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
26	La Institución despiden al personal sin tener en cuenta su desempeño.	✓		✓		✓		
27	La Institución brinda Estabilidad Laboral	✓		✓		✓		
28	La Institución contrata personal por Terceros.	✓		✓		✓		
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	✓		✓		✓		
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ORGANIZACION		Si	No	Si	No	Si	No	

31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.	✓		✓		✓	
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	✓		✓		✓	
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas	✓		✓		✓	
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución	✓		✓		✓	
35	Las metas de la Institución son poco entendibles	✓		✓		✓	
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	✓		✓		✓	
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	✓		✓		✓	
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	✓		✓		✓	
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.	✓		✓		✓	
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Menacho Rivera Alejandro* DNI: *3240-3439*

Especialidad del validador: *Temático - Metodólogo*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de 12 del 2016

[Firma]
Dr. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
Firma del representante.
Cod. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
DNI: 32403439

3.2 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensiones/ Ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	DIMENSION PATRONES DE COMUNICACIÓN.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.	✓		✓		✓		
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.	✓		✓		✓		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.	✓		✓		✓		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
7	La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	✓		✓		✓		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y	✓		✓		✓		

	resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.	✓		✓		✓		
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	✓		✓		✓		
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	✓		✓		✓		
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.	✓		✓		✓		
17	La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	✓		✓		✓		
20	La información que proviene de							

	mi superior inmediato es creíble y confiable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato	✓		✓		✓		
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	✓		✓		✓		
24	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	✓		✓		✓		
26	En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	✓		✓		✓		
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓		
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	✓		✓		✓		
29	1. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DE RETROALIMENTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

30	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	✓		✓		✓	
31	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato	✓		✓		✓	
32	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrente en la realización de mis tareas.	✓		✓		✓	
33	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	✓		✓		✓	
34	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	✓		✓		X ✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Menacho Rivera Alejandro*

DNI: *32403439*

Especialidad del validador: *Formático - metodólogo*

07 de *12* del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Firma del Expositor Informante.
 Cod. Reg. UCV N° 3 FL: 347 N° 18
 DNI: 32403439

ARTÍCULO CIENTÍFICO



**Ambiente laboral y comunicación interna en los
trabajadores administrativos de la municipalidad
distrital de breña, 2017.**

Jorge Moisés Bravo Toro

**Universidad César Vallejo Filial Lima
Escuela de Postgrado de Gestión Pública**

1. TÍTULO

Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, 2017.

2. AUTOR

Jorge Moisés Bravo Toro

Correo electrónico: jmbrato@yahoo.com

Universidad nacional Federico Villarreal

3. RESUMEN

El contexto de la investigación fue la gestión municipal referido al ambiente laboral y las comunicaciones internas, su objetivo principal fue determinar si existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Breña, Lima en el periodo 2017: Para el desarrollo del estudio se utilizó el método hipotético de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. De las tablas consignadas en el rubro resultados se concluye que el ambiente laboral tiene relación directa y significativa con la comunicación interna en los trabajadores de la municipalidad distrital de breña, 2017.

La importancia práctica del estudio fue identificar las dimensiones de la comunicación interna que mejorarían al optimizar las dimensiones del ambiente laboral, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa y servicios al ciudadano.

4. PALABRAS CLAVE

Ambiente laboral, comunicación interna, significativa relación.

5. ABSTRACT

The context of the investigation was the municipal management referred to the work environment and internal communications, its main objective was to determine if there is a relationship between the work environment and internal communication in the administrative workers of the district municipality of Breña, lima in the period 2017 : For the development of the study we used the hypothetical method of quantitative approach, with descriptive, correlational, non - experimental and transversal design. From the tables included in the results, it is concluded that the work environment has a direct and significant relation with the internal communication in the workers of the district municipality of Breña, 2017.

The practical importance of the study was to identify the dimensions of internal communication that would improve when optimizing the dimensions of the work environment, to optimize the administrative management and services to the citizen.

6. KEYWORDS

Work environment, internal communication, significant relationship.

7. INTRODUCCIÓN

El tema de estudio estaba referida a establecer relaciones entre el ambiente laboral y la comunicación interna en un organismo de gobierno local con el objeto de optimizar la gestión administrativa y los servicios que se brindan a la colectividad, desarrollar este estudio fue importante dado que permitió conocer las características de los ambientes laborales en sus diversas dimensiones como son: las relaciones, retribución, entorno físico, estabilidad y organización en los que el personal desarrolla sus actividades y como estas se relacionan con la comunicación interna de la entidad referenciando resultados de correlación con los patrones de la comunicación, las barreras de comunicación y la retroalimentación. Conocer estas relaciones permitirán al directivo conocer las fortalezas y debilidades del ambiente laboral y comunicación interna de la organización.

La literatura estuvo integrada por la revisión de los siguientes autores a nivel de los conceptos de ambiente laboral en sus diversos enfoques, como en la revista Clima laboral (2016) se cita a Tagiuri 1(998), a Schneider (1975), a Weinert (1985) caracterizando al como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización. En lo concerniente a la comunicación interna se consultó básicamente a Perez (2011) quien cita a Pinuel (1997), a Villafañe (1993), se citó a Salinas (2011) y a Muniz (2016) caracterizando a la “comunicación y la información en el seno de la organización no como una moda actual, sino como una respuesta, en términos de management a la creciente complejidad de la propia empresa”. La comunicación ahora es una herramienta de gestión que es parte de los procesos estratégicos de la entidad ya que mantiene una red de información y comunicación entre sus miembros permitiendo el desarrollo de los planes estratégicos de la entidad.

El problema central está referida a que en la Municipalidad Distrital de Breña se observa que no se dan las condiciones para un ambiente laboral adecuado, se generan grupos por áreas y/o regímenes laborales que no compatibilizan entre ellos sobre los objetivos de la entidad y el compromiso que deben tener para lograrlos, generándose trabas administrativas en aplicación de los lineamientos, normatividad, disposiciones administrativas de la gestión por cuanto la comunicación interna no es fluida, precisa y oportuna al mismo nivel para todos los trabajadores, las comunicaciones verticales no son bien entendidas por ende los resultados son deficientes, siendo necesario implementar un mejor ambiente laboral para optimizar la comunicación interna y gestión de la municipalidad cuya misión está orientada a brindar servicios de calidad a la colectividad.

El problema central se resume en establecer si existe relación entre el ambiente laboral y sus dimensiones como las relaciones, retribución, entorno físico, estabilidad, organización y la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la municipalidad de breña, establecer así mismo si existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna así como con sus dimensiones entre estos los patrones de la comunicación interna, las barreras de la comunicación interna y la retroalimentación de la comunicación interna.

El objetivo central de la investigación fue establecer si existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna, estableciendo los niveles de esa relación a nivel de las respectivas dimensiones, habiéndose desarrollado el estudio en coordinación y apoyo de la alta dirección, directivos, profesionales y técnicos de la sede central de la municipalidad distrital de breña en el periodo 2017, quienes participaron en la encuesta a través del desarrollo del cuestionario aplicado en el marco de la investigación.

8. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del estudio se utilizó el método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales Hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos. La investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño este fue descriptivo, correlacional no experimental y transversal.

La investigación básica se caracteriza porque parte de un marco Teórico y permanece en él, su finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes así como incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con algún aspecto práctico, su enfoque es cuantitativo por cuanto la recolección de datos es equivalente a medir y asignar números a objetos y eventos, así mismo el diseño descriptivo únicamente buscan medir y captar información sobre los conceptos o variables a las que se refieren, siendo la finalidad del estudio correlacional establecer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más categorías o variables, correlaciones que se sustentan en Hipótesis sometidas a prueba.

9. RESULTADOS

En cuanto a los resultados descriptivos e inferenciales de las variables de estudio, a nivel de datos estadísticos determinan que la distribución porcentual del nivel descriptivo de la variable ambiente laboral determina que el 50.8% de los participantes manifestó que existe un ambiente laboral malo y en lo referido a la distribución porcentual de la variable comunicación interna el 43.8% de los participantes manifestó que existe una comunicación interna de nivel insuficiente. En cuanto al resultado de contingencia general de relación descriptiva de la investigación se determina que existe tendencia de un ambiente laboral de nivel malo frente a la comunicación interna, en ese sentido el 30.8% de los participantes han manifestado que el ambiente laboral está en un nivel malo cuando la comunicación interna está en un nivel insuficiente.

En cuanto a la contratación de Hipótesis según los resultados de datos estadísticos de la investigación se establece en cuanto al grado de correlación entre las variables ambiente laboral y comunicación interna determinada por el Rho Spearman se indicó que el coeficiente de relación es de 0.780 lo que significa que existe una relación positiva y alta entre las variables citadas frente al (grado de significación estadística) $p=0,000<0,05$ donde se acepta la hipótesis alterna o del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se menciona que el ambiente laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña en el periodo 2017.

10. DISCUSIÓN

Del análisis de los resultados según los datos estadísticos de la investigación en cuanto se refiere a la distribución porcentual del nivel descriptivo del ambiente laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña. 2017 se establece que el 50.8% de los participantes manifestaron que existe un ambiente laboral malo y solo el 29.2% manifestaron que el ambiente laboral es bueno, así mismo en lo referido a la comunicación interna el 43.8% de los participantes manifestaron que existe una comunicación interna de nivel insuficiente y solo el 35.4% registraron que la comunicación interna es eficaz.

Las características e importancia o efectos en la gestión del ambiente laboral se sustentan, entre otros, en los estudios de Venutolo (2010) tesis doctoral: Estudio del ambiente laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas de transporte vertical en Buenos Aires, de Pelaes (2010) tesis doctoral: Relación del Ambiente laboral y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, y en lo referido a la comunicación interna en el estudio de Camacho (2010) en la tesis : Propuesta de un plan de comunicación interna orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan Santa María Universidad Sergio Arboleda .Colombia

La investigación prueba lo planteado en el objetivo e hipótesis referidas a la existencia de relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña, 2017.

11. CONCLUSIONES

Según los resultados estadísticos de la investigación en cuanto al grado de correlación entre las variables ambiente laboral y comunicación interna según lo determinado por el Rho Spearman el coeficiente de correlación es de 0,780 lo que significó que existió una relación positiva y alta entre las variables citadas

Asimismo, del análisis de los resultados estadísticos del ambiente laboral con las dimensiones de la comunicación interna es positiva y alta según lo determinado por el Rho Spearman, siendo así que el coeficiente de correlación de la dimensión patrones de la comunicación fue de 0,610, de la dimensión barreras de la comunicación fue de 0,708 y de la dimensión retroalimentación fue de 0,761.

Los resultados de la investigación son establecidos con relación a los objetivos e hipótesis que la relación entre el ambiente laboral y comunicación interna es directa

y significativa por lo que se planteó mejoras de las condiciones y dimensiones del ambiente laboral para optimizar la comunicación interna y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Breña en el periodo 2017 y siguientes.

12. REFERENCIAS

- Bernal, J. (2016). *La satisfacción de los directivos con su trabajo: su autoestima*. Recuperado de <http://www3.organizaciónygestion.com>
- Bolunta, M. (2016). *Comunicación interna y externa*. Recuperado de: <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-2-1.asp>
- Camacho, A. M. y Arroyave, I. K. (2010). *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta*. Tesis Doctoral. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.
- Copeme (2010). *Medición del clima laboral*. Recuperado de: <http://sptf.info/images/mediciondelclimalaboral.pdf>.
- Cochachi, D. y Negrón, J. (2010), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación. Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores.
- Capriotti, P. (2010). *La comunicación interna*. Recuperado de: [http://www. Bidireccional.net/Blog/ComunicacionInterna.pdf](http://www.Bidireccional.net/Blog/ComunicacionInterna.pdf).
- Crece Negocios (2012). *La comunicación en una empresa*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/lacomunicacionenunaempresa/pdf>.
- Del Castillo, T. (2010). *Diagnóstico del clima laboral y su impacto en empresas de producción y servicios*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/diagnosticoclimalaboralimpactoempresasproduccionyservicios/pdf>.
- Deusto, O. (2015). *Información y comunicación dentro de la organización*. Recuperado de: [http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete/ orientación de personal.htm.pdf](http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete/orientación%20de%20personal.htm.pdf).
- Ecured (2015). *Métodos Científicos de Investigación*. Recuperado de: [http:// www.ecured.todosCientificosdeInvestigación.pdf](http://www.ecured.todosCientificosdeInvestigación.pdf).
- Federación Educación (2014). *Concepto y definiciones de relaciones laborales*. Recuperado de: <http://www.fder.edu.uy/contenido/rrll/contenido/curricular/intro/concepto-definiciones-rrll.pdf>.

- Florido, J. (2012). *Comunicación – Feedback y Retroalimentación*. Recuperado de: <http://jfloridod.blogspot.pe/2012/05/comunicación-feedback-y.html>.
- García, S. (2012). *Teorías de la Comunicación*. Recuperado: <http://letras-uruguay.espaciolatino.com/aaa/garciasantoszoilalibertad/118efinidelacomunicacion.htm.pdf>.
- GF Asesores (2003). Cuestionario de Comunicación Interna. Caracas: Venezuela.
- Hernández, M. (2013). *Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo*. Recuperado de: <http://www.efdeportes.com/efd178/componentesdelprocesocomunicativo.htm.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Mc Gram – Hill.
- Itzel, M. (2012). *Concepto de encuesta*. Recuperado de: <http://www.crece negocios.com/concepto-de-encuesta.pdf>
- King, N. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/comunicación-organizacional-tipo-sflujosbarrerasyauditoria.pdf>.
- Leyton, A. (2012). *Clases y tipos de Investigación Científica*. Recuperado de: <http://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clasesytiposdeinvestigacion-cientifica/pdf>.
- León, V. (2012). *El método hipotético-deductivo*. Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/el-método-hipotético-deductivo/pdf>.
- Mayo, D. (2014). *Problemas internos en el ambiente laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/pdf>
- Moreno, M. (2013). *Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/de-finicionexperimentales.html.pdf>.
- Magaña, V. (2012). *Barreras de la comunicación*. Recuperado de: <http://c-organizacvaleriacancino.blogspot.pe/2012/08/barreras-de-la-comunicación.html.pdf>.
- Muñiz, M. (2016). *La comunicación interna*. Marketing en el Siglo XXI. 5ª La comunicación dentro del marketing. Recuperado de: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicación-interna-119.htm.pdf>.